

アニュアルレポート 2016

年次報告書

日本年金機構は、お客様の大切な年金を
しっかり守り、信頼される組織を目指します。



〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3丁目5番24号
電話03-5344-1100 (代表)

<http://www.nenkin.go.jp>

国民の皆さまへのごあいさつ

アニュアルレポート(年次報告書)の発行について

日本年金機構は、平成22年1月に設立され、毎年度、業務運営の状況や目標の達成状況などについて、国民の皆さまにわかりやすく発信することを目的として、アニュアルレポート(年次報告書)を発行しています。

「2016版」は、「日本年金機構再生プロジェクト」および「情報セキュリティ対策」などについて、特集記事として、ご報告しています。

日本年金機構が設立当初から取り組んできた重点課題への対応状況や平成28年度の取り組みとあわせ、ぜひご覧いただけますようよろしくお願いいたします。

「日本年金機構再生プロジェクト」および「情報セキュリティ対策」について

組織としての一体感の不足、ガバナンスの脆弱さ、リーダーシップの不足、ルールの不徹底などの構造的な諸問題を抜本的に解決するため、「日本年金機構再生プロジェクト」を取りまとめ、組織改革、人事改革、業務改革および情報開示・共有を柱とする71項目にわたる改革に取り組んでいます。

この再生プロジェクトは、「現場重点主義」そして「自ら考え、自ら改革する」をコンセプトに、平成28年度からの3年間を集中取組期間と位置づけ、初年度は第一段階の「形をつくる」工程として、組織再編、ルールの見直し、仕組みの創設などをかなりのスピードで実行してまいりました。

平成29年度は、プロジェクトの第二段階「中身を入れる」工程として、それぞれの改革を着実に進めつつ、お客様や現場の意見を踏まえ必要な軌道修正を図り、より現場・本部に改革を浸透・定着させてまいります。そして平成30年度の最終段階である「機能を完成させる」工程へつなげ、お客様接点である現場を中心に基幹業務へより注力できる体制を整え、お客様から真にご信頼いただける組織への再生を果たしたいと考えております。

「情報セキュリティ対策」については、お客様の個人情報を守るという目的のため、組織・技術・業務運営の面から対策の強化に取り組んでいるところです。職員一人ひとりのセキュリティ意識を醸成させ、高いレベルのセキュリティ体制を確立してまいります。

「振替加算未払い事案」について

平成29年9月13日、本来支給されるべき振替加算が適正に支給されていなかった事案を公表いたしました。国民の皆さまにご心配とご迷惑をおかけしたことにつきまして、心よりおわび申し上げます。

未払いとなっているお客様への早期のお支払いはもちろんのこと、このような誤りが起きた原因、背景を徹底的に調査し、二度とこのようなことが生じないよう、再発防止を徹底してまいります。

平成28年度の取り組みについて

国民年金の適用・収納対策、厚生年金保険の適用・徴収対策などの基幹業務については、年金事務所ごとに行動計画を策定し、計画的・効率的な業務実施に努めてきました。

国民年金保険料の納付率は、現年度納付率について60%台半ばを、最終納付率について70%を達成することが、平成30年度までの第二期中期計画の目標でした。結果、平成28年度の最終実績は、現年度納付率65%を達成し、最終納付率も70%を上回り、いずれも中期計画の目標を前倒しで達成しました。厚生年金保険については、目標の9.3万事業所を上回る11.5万事業所を新たに適用するなど適用促進にもしっかり取り組んでおります。

このように、基幹業務については、一定の成果を挙げているものと考えておりますが、一方で、事務処理誤りや個人情報の保護に関し、依然として課題を抱えています。

日本年金機構としては、「日本年金機構再生プロジェクト」および「情報セキュリティ対策」を着実に実行し、事務処理誤りやコンプライアンス問題事案の防止を徹底しつつ、基幹業務のさらなる推進を進めてまいります。

最後になりますが、年金制度の運営組織として高い倫理観と使命感を持ち、真に国民の皆さまを向いた、信頼される組織を作り上げることをお約束申し上げ、ごあいさついたします。



日本年金機構 理事長

水島 藤一郎

みずしま とういちろう

一橋大学を卒業後、三井銀行に入行。三井住友銀行副頭取を務めた後、平成17年に独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構理事長に就任。平成25年1月から現職。

目次

国民の皆さまへのごあいさつ	1
公的年金制度の概要	3
日本年金機構の概要	4

特集 国民から信頼され、評価される組織を作り上げるために

1 日本年金機構再生プロジェクトの取り組み	5
2 情報セキュリティ対策の強化の取り組み	11
3 受給資格期間の短縮の取り組み	13
4 振替加算の総点検とその対応について	15

日本年金機構の重点課題

1 納付率向上に向けた対応	17
2 未加入事業所への適用促進対策	21
3 障害年金の諸課題への対応(障害年金制度の紹介など)	25
4 年金記録問題への対応	29
5 内部統制システムの有効性確保	33

平成28年度の取り組み

1 国民年金の業務の取り組み	39
2 厚生年金保険・健康保険などの業務の取り組み	41
3 年金給付業務の取り組み	43
4 年金相談の充実に向けた取り組み	45
5 公的年金制度に対する理解促進への取り組み	48
6 お客様サービス向上の取り組み(「お客様へのお約束10か条」の取り組みなど)	49

日本年金機構について

1 組織の概要	53
2 組織の体制	54
3 役員の紹介	55
4 平成28年度 財務関連データ	56
5 役員の報酬および職員の給与	57
6 平成28年度 業務関連データ	58

平成28年度の取り組み実績(主な業務実績指標)	59
数字で見る年金	63
年金についてのお問い合わせ先	64

公的年金制度の概要

公的年金制度は、年老いたときやいざというときの生活を、働いている世代みんなで支えようという考えに基づき作られた仕組みです。具体的には、若いときに公的年金制度に加入して、保険料を納め続けることで、①年をとったとき、②病気やけがで障害が残ったとき、③一家の働き手が亡くなったときに、年金を受け取ることができる制度です。

POINT↓

公的年金の給付は、老齢・障害・遺族の3種類です。

日本の公的年金の給付は、高齢者の方が受け取る「老齢年金」のほかに、「障害年金」「遺族年金」の3種類があります。

また、公的年金制度は、20歳以上60歳未満のすべての方が加入する「国民年金」と、会社員・公務員が加入する「厚生年金」の2階建て構造になっており、それぞれの年金制度において保険料を納付していただいています。

	国民年金 (基礎年金)	厚生年金
老齢年金	65歳以降、国民年金から「老齢基礎年金」を生涯にわたり受け取ることができます。保険料を納めた期間が長いほど(上限は40年(480月))、老後に受け取る年金額も多くなります。	厚生年金に加入していた期間については、「老齢基礎年金」に「老齢厚生年金」が上乗せされます。年金額は、加入期間と給料に応じて決まります。
障害年金	病気やけがで障害が残ったとき、国民年金から「障害基礎年金」を受け取ることができます。	厚生年金に加入中の障害の場合は、「障害基礎年金」に「障害厚生年金」が上乗せされます。
遺族年金	一家の働き手が亡くなったとき、子のある配偶者または子は、国民年金から「遺族基礎年金」を受け取ることができます。	亡くなった方が厚生年金に加入していた場合は、「遺族厚生年金」が支給されます。

基本 公的年金は、世代と世代の
支え合いで運用されています。



POINT↓

公的年金制度には、3つの特徴があります。

1 国民皆年金

自営業者や無業者も含め、基本的に20歳以上60歳未満のすべての方が公的年金制度の対象となっています。これを国民皆年金といいます。国民皆年金制度によって、安定的な保険集団が構成され、社会全体で老後の所得保障の問題に対応していくことが可能となっています。

2 社会保険方式

年金の給付に要する費用は、加入者(現役世代)が支払う保険料と国庫負担(税金)を組み合わせることで、安定的に運営しています。社会保険方式は、あらかじめ拠出した保険料を財源として年金の給付を行うもので、原則的には保険料を納めなければ年金を受け取ることはできません。

3 世代間扶養

現役世代が納める保険料によって高齢者の年金を支給する「世代と世代の支え合い」、すなわち世代間扶養の仕組み(賦課方式)によって成り立っています。世代間扶養の仕組みにより、年金の給付は終身にわたって続き、賃金や物価が上昇しても、実質的に価値のある給付を行う仕組みとなっています。

CHECK!

少子高齢化が進んでも、将来にわたり年金制度を持続的で安心できるものとするため、保険料の上限を固定^(※1)し、その範囲で年金の給付水準を自動的に調整する仕組み(マクロ経済スライド)を平成16年に導入しています。
(※1) 保険料水準の引き上げは、平成29年度に終了。

日本年金機構の概要

日本年金機構は、公的年金制度の業務運営を担う新たな公法人として、平成22年1月に設立されました。業務運営の基本理念に従い、公的年金の一連の業務を適正に運営し、豊かで安心できる社会の構築に貢献していきます。

POINT↓

基本理念と運営方針

日本年金機構では、基本理念、運営方針を掲げ、業務の適正な運営と国民の皆さまの信頼の確保を目指しています。

基本理念

日本年金機構の基本理念は、日本年金機構法第2条に、次のように定められています。

日本年金機構は、その業務運営に当たり、政府管掌年金が国民の共同連帯の理念に基づき**国民の信頼**を基礎として常に安定的に実施されるべきものであることにかんがみ、政府管掌年金事業に対する**国民の意見を反映**しつつ、提供する**サービスの質の向上**を図るとともに、**業務運営の効率化**並びに業務運営における**公正性及び透明性の確保**に努めなければならない。



運営方針

上記の基本理念に基づいて次の運営方針を掲げ、組織および業務の運営に取り組んでいます。

- ①お客様の立場に立った親切・迅速・正確で効率的なサービスを提供します。
- ②お客様のご意見を業務運営に反映していくとともに、業務の成果などについて、わかりやすい情報公開の取り組みを進めます。
- ③官民人材融合による能力・実績本位の新たな人事方針を確立し、組織風土を変えます。
- ④コンプライアンスの徹底、リスク管理の仕組みの構築など組織ガバナンスを確立します。

POINT↓

日本年金機構の業務

日本年金機構は、国(厚生労働大臣)^(※2)の監督の下、公的年金に関する幅広い業務を行っています。

(※2) 国(厚生労働大臣)は、公的年金の財政責任・管理運営責任を担うとともに、日本年金機構への指導・監督を行います。

適用業務

お客様に年金に加入していただくための業務

国民年金は、日本国内に住所がある20歳以上60歳未満のすべての方に加入する義務があり、一人ひとりの資格取得(加入)手続きが、適正に行われるよう業務を行っています。また、厚生年金保険に未加入の事務所に対して加入指導を行うなど加入促進に努めています。

徴収業務

お客様に保険料を納付していただくための業務

個人の方、事業主の方ともに、きちんと保険料を納付していただけるよう、さまざまな対策に取り組んでいます。国民年金では、納付督促、強制徴収、免除などの申請案内、また、厚生年金保険では、事業所に対して納付指導・滞納処分を行うことにより、収納対策を推進しています。

給付業務

お客様に年金をお支払いする業務

お客様からの年金請求書の受付、年金証書のお届け、そして正確かつ迅速な年金のお支払いに取り組んでいます。

記録管理業務

お客様の年金記録を管理する業務

お客様の年金記録を正確に管理するとともに、「ねんきん定期便」や「ねんきんネット」(インターネットでのサービス)により、お客様が年金加入記録を簡単に確認できる仕組みを提供しています。

相談業務

お客様のご相談にお応えする業務

年金に関するお客様のご質問やご相談などに、きめ細やかに対応できるよう、電話やインターネット、窓口などさまざまな方法で迅速にお応えしています。

1 日本年金機構再生プロジェクトの取り組み

平成27年5月に不正アクセスによる情報流出事案が発生し、その原因として組織としての一体感の不足、ガバナンスの脆弱さ、リーダーシップの不足、ルールの不徹底といった構造的な問題が指摘されました。その抜本的解決のため、平成27年12月に「日本年金機構再生プロジェクト」を取りまとめ、「自ら考え、自

ら改革する」および「現場重点主義」をコンセプトとして、組織改革、人事改革、業務改革、情報開示・共有の促進を柱とした、71項目におよぶ改革事項への取り組みを推進しています。お客様の信頼に応えられる組織として再生するために、これまで取り組んできたことについて報告します。

1 改革のイメージ

再生プロジェクトの目的

組織としての構造的な問題の抜本的な解決に向けて、「自ら考え、自ら改革」し、公的年金制度を執行する機関として緊張感、責任感、使命感にあふれ、職員が一人丸となってお客様の信頼に応えられるよう日本年金機構を再生する。

再生プロジェクトのコンセプト

自ら考え、自ら改革する ⇒ 職員一人ひとりが何をなすべきか真剣に向き合い、未来を創造
現場重点主義 ⇒ お客様接点である「現場」を中心とした組織づくり

再生プロジェクトの4つの柱

① 組織改革

- ▶ 縦割りの仕組みを排除し、本部と現場が一体となり、人材を糾合し、現場実態を踏まえた適切な意思決定システムを確立。
- ▶ お客様のニーズをとらえた機能集約などを図ることで、効率的・機能的な執行機関として再構築。

③ 業務改革

- ▶ 業務効率化・合理化（人員配置の適正化）と、現場実態を踏まえたルール設定・遵守の仕組みの確立により、お客様対応に注力できる体制を構築。

お客様の信頼回復

お客様対応・基幹業務に注力して正確で質の高いサービスを提供。

② 人事改革

- ▶ 職員が希望とやりがいをもって、モチベーションを高く保ち、組織一体となって業務に取り組める人事を実現。
- ▶ お客様のために努力する職員を高く評価し、リーダーシップや専門性の高い職員を養成することで、お客様の年金を確実に守る人材を育成。

④ 情報開示・共有の促進

- ▶ 透明性を確保し、お客様に安心いただける組織づくりのため、情報開示体制を見直す。
- ▶ 組織内および厚生労働省との間の情報共有を強化。

◎業務改善計画は、平成28年度からの3年間で「集中取組期間」として推進

[平成28年組織目標]⇒「再生元年 - 自ら考え、自ら改革する -」

[平成29年組織目標]⇒「再生加速 - 現場力強化の年 -」

形をつくる

組織再編、ルールの見直し、仕組みの創設・方針決定、体制確立、ハード整備 など

STEP 1

中身を入れる

『形』の組織内への浸透・徹底、より効果的な『形』への軌道修正

STEP 2

機能を完成させる

各改革事項が有機的に連動、効果実感に伴う職員意識の高揚、基幹業務への注力

STEP 3

2 改革のポイント (平成28年度までの主な取り組み)

① 組織改革

① 現場を向いた本部づくり

◆本部の制度別縦割り組織を改め、お客様との接点である現場を中心とした組織一体化を図るため、平成28年4月の組織再編により、事業企画部門と事業推進部門の横断的体制を確立しました。

◆平成28年4月に、事業推進部門内に、拠点に対する業務全般を統括する事業推進統括部を設置するとともに、15地域部を地域別に設置することにより、横断的かつ一元的に年金事務所などを管理する体制を確立しました。

② 経営資源（ヒト・モノ・カネ・情報）管理機能の統合

◆組織一体化、意思決定・情報共有ルートの短縮、人員集約および効率化を図るため、平成28年4月の組織再編により、ブロック本部を本部へ段階的に統合しました（人事・労務関係業務、経理関係業務、現場管理・支援関係業務）。

◆ブロック本部の人員を現場へ重点的に振り分け、本部のスリム化とあわせて568人の定員を年金事務所および事務センターへシフトし、現場体制を強化しました（平成29年4月1日に正規職員312人、非正規職員256人をシフト）。

② 人事改革

① 現場重視の幹部人事

◆現行の役職（ポスト）と資格（グレード）の関係にお

いて、お客様接点重視の観点から、本部と拠点との資格関係を見直し、拠点にG級ポスト^(※1)を振り替えるとともに、M級ポスト^(※2)についても大幅な見直しを行いました。

(※1)ゼネラルマネージャー職群

(※2)マネージャー職群

◆本部・拠点間の主要幹部の異動の拡大を図りました。

② 管理職の活性化

◆年功序列を排し、能力・実績本位の人材登用を行うため、管理職の若手登用を促進しました。

◆360度アセスメントの導入により、管理職のマネジメントスキルの向上を図りました。

◆管理職の新陳代謝を早め、組織の活性化を図るため、役職定年制度を導入し、運用を開始しました。

③ 職員のやりがい

◆成果とプロセスのバランスが取れた人事評価制度へ見直しを行い、お客様のために努力する職員を高く評価する仕組みを導入しました。

◆意欲・実績ともに低い職員に対しては、能力改善プログラムを実施するとともに、降格制度の厳正な運用を図りました。

◆職員一人ひとりが自身の将来像を描けるよう、日本年金機構職員の新たなキャリア形成の全体像を職員に周知し、その中でゼネラリストとスペシャリスト別や役員を展望できるキャリアパスを提示し、職員の意識高揚を図っています。

◆年金給付分野とシステム分野において専門性の高い職員の育成を目指し、「年金給付専門職」「システム専門職」を創設しました。

◆将来の管理職を育成するため、課長代理・主任を新設して、若手職員に早い段階から管理職を意識させる仕組みを導入しました。

◆民間企業への出向および海外政府機関への職員派遣を新たに実施するなど、多様な研修制度を採用し、実施するとともに、厚生労働省との人事交流を拡大しています。

◆新卒採用者について、採用初年度に主要4業務（厚生年金保険適用、厚生年金保険徴収、国民年金、年金相談・給付）を経験させる新入構員現場研修（新ジョブローテーション）を、平成28年4月より開始しました。

◆スキルのある優秀な職員の安定的確保のため、有期雇用職員から正規職員への登用を進めるとともに、有期雇用職員の無期転換を図りました。その中で、安定した年金相談体制を確立するため、年金事務所の年金相談窓口に、新たな無期転換職員として「年金相談職員」を設置しました。

③業務改革

①指示などの半減 現場負担の軽減

◆平成28年4月に「指示・依頼」の発出ルールについて、ルールを徹底すべき重要なものを「指示」、それ以外を「事務連絡」とするとともに、「指示」などの発出権限の見直しを行い、平成26年の「指示・依頼」の発出件数の実績と比べて5割削減を達成しました。

◆本部の事業推進部門内に審査担当部署として設置された品質管理室（平成29年4月から統括管理部門業務品質管理部）が、発出の妥当性、ルール徹底の実効性確保の観点から審査を実施し、不要・不急の「指示」「事務連絡」の発出防止に努めました。

②業務ルールの設定・徹底 不統一の排除

◆再生プロジェクト推進室内に設置したマニュアル一元化プロジェクトチームにおいて、業務処理手順とオンライン入力手順をまとめるマニュアル一元化作業および業務の標準化作業を行い、325種類の届書単位での構成とし、全国統一の業務処理要領（以下、「統一業務マニュアル」といいます）として制定し、平成29年4月より統一業務マニュアルの運用を開始しました。

◆統一業務マニュアルの確実なメンテナンスの管理およびその責任体制を明確にするため、平成29年4月に「品質管理室」を事業推進部門から統括管理部門に移管し、「業務品質管理部」として体制の確立を図りました。

◆お客様対応に差異のある35種類の業務処理手順を整理し、徹底を図ることで、お客様対応の地域差の解消を図りました。

③業務の集約

◆本部および各事務センターで行ってきた障害年金審査業務について、全国一体的な執行体制とすることにより、認定の地域差の解消と審査の適正化および体制集約による効率化を図るため、平成28年10月、本部に「障害年金センター」を設置しました。その後、平成29年1月に集約箇所を拡大し、同年4月に全国集約を完了しました。

◆本部における年金給付関係業務、記録関係業務および年金事務所・事務センターにおける記録関係業務を集約することにより効率的・効果的に業務を実施するため、平成29年1月に「中央年金センター」を設置しました。

◆事業実績の向上および業務の効率化を図るため、厚生年金保険の適用・徴収業務の機能集約として、平成28年10月に2か所（新宿、大手前）、平成29年2月に2か所（大曽根、広島東）の合計4か所の年金事務所でモデル事業を実施しました。機能集約を実施した拠点では、適用・徴収対策にかかる専任体制を構築し、集中的に業務を行っています。

◆組織のスリム化と事務処理の一層の効率化および標準化を進めるため事務センターの広域集約化をさらに促進し、全国39拠点から29拠点に集約しました。

◆拠点の人員配置状況や職種（正規・非正規）ごとの業務内容にばらつきがあることから、業務量調査にかかる実施計画書を策定のうえ、事務センターについては平成28年3月から、年金事務所については同年6月から、それぞれ業務量調査を行いました。この結果、都市部とその他の地域における業務量の格差が生じていたことから、平成29年度より数年間かけて、職種ごとの定員の拠点間格差を是正することとしました。

④業務の効率化

◆外部有識者を含めた業務削減会議を9回開催し、お客様へのサービスや利便性への影響を考慮したうえで、発送物の見直しなど、事業規模が大きく早急に見直しが必要と考えられる経費削減の提案を会議に諮りました。

会議での審議結果を踏まえた見直しにより、業務の効率化を推進するとともに、経費（7.5億円）を削減しました。

◆各拠点に設置した再生プロジェクト推進チームから提案された、日本年金機構全体の業務削減につなげる具体策のうち、早急に実現が可能な提案（約100件）の取り組みに着手し、業務の効率化を推進しました。

◆本部の非現業業務について外部委託化の検討を進め、平成29年2月より給与事務について外部委託化を実施しました。また、経理関係業務全体の効率化・コスト削減を図るため、外部委託を実施する検討を進めました。

◆事務処理工程の簡素化を図るため、年金額の改定をとまなう諸変更届などについて、年金事務所受付をした後に事務センターを経由せず本部への直送としました。

⑤お客様チャネルの拡充

◆本部内に「お客様チャネルのあり方検討プロジェクト

チーム（PT）」を設置し、お客様の利便性向上並びに経営資源の有効活用および経営体質の強化を図ることを目的に、お客様の特性やライフサイクルにそったチャネル戦略の検討を進めました。

◆PTの検討結果も踏まえ、年金相談の充実を図るため外国の方からの脱退一時金などの照会に対応できるよう、コールセンターや一部の年金事務所にマルチランゲージサービスの導入をする検討を進めました。

④情報開示・共有の促進

①常勤役員会の設置

◆経営上重要な案件および意思決定過程などの共有を図り、また、組織内の縦割り排除、組織経営に関しての合意の迅速化、役員間の情報共有を強化し、効率的かつ安定的な業務運営に資することを目的として、平成28年1月に「常勤役員会」を設置しました（原則として毎週1回開催）。

②情報共有の促進

◆地域部に設置した地域マネージャーを情報共有のキーマンと位置づけ、本部・現場間の情報共有の促進を図りました。

◆報道発表事項などの即日伝達の開始、日次業務報告の実施、テレビ会議システムの導入などに取り組みました。

再生プロジェクトの進捗

再生プロジェクトは、71項目におよぶ改革事項から構成されており、日々制度設計・施策化の取り組みを推進していますが、これまでおおむね順調に進捗しています（平成29年4月1日時点）。

	改革項目数	進捗状況	
		実施済（一部着手）	実施予定（検討中）
組織改革	7	7	0
人事改革	21	19	2
業務改革	30	27	3
情報開示・共有の促進	13	13	0

各拠点の再生プロジェクト推進チームの取り組み

再生プロジェクトのコンセプトは、「自ら考え、自ら改革する」および「現場重点主義」であり、本プロジェクトを効果的に推進させていくためには、全職員が内容を十分に理解し、自発的に取り組んでいくことが不可欠です。

職員一人ひとりが再生プロジェクトへの理解を深め、取り組みを推進するための議論・検討を定期的に行うことを目的として、平成28年6月より、再生プロジェクト推進チームをすべての年金事務所および事務センターに設置しました。

(1)再生プロジェクト推進チームの活動内容

①拠点独自の再生への取り組み

お客様サービスの向上・信頼回復や、職員のやりがいを高めるための拠点独自の機構再生の取り組みを検討・実行しました。

②日本年金機構全体の業務削減につながる具体策の提案

日本年金機構全体の業務削減（業務量の減）の具体策について検討を行いました。その結果、約900件の具体策の提案を本部へ報告しました。

③拠点内の意見の取りまとめ

再生プロジェクト推進室から依頼する検討中の改革項目案への意見照会や、実施中の改革内容の運用状況の確認（フォローアップ）について、拠点内の意見を取りまとめ、本部へ報告しました。

特にマニュアルに関して、約1万6,000件の意見を本部へ提出しました。

(2)再生プロジェクト推進チーム取り組み報告会の実施

平成29年1月17日、本部において「再生プロジェクト推進チーム取り組み報告会」を開催しました。

【拠点独自の再生への取り組み】と【業務削減につながる具体策の提案】の2部に分かれて、全国の再生プロジェクト推進チームから選抜された16拠点のメンバーが報告・提案を行いました。

【業務削減につながる具体策の提案】で表彰された6拠点のうち、5拠点の提案については施策の実現に向けた取り組みを進めています。

具体的な提案と取り組みは次のページのとおりです。



取り組み報告会の様子

◎取り組み報告会の表彰拠点

【拠点独自の再生への取り組み】

表彰拠点	取り組み内容	効果
札幌東年金事務所	「マニュアルの日」の導入	統一業務マニュアルの浸透
守口年金事務所	国民年金課とお客様相談室の業務統合計画	職員のスキルアップ
玉名年金事務所	玉名年金事務所を全国レベルへ	職員のスキルアップ

【業務削減につながる具体策の提案】

表彰拠点	提案内容	効果
浦和年金事務所	年金請求書受付時のチェックシートの見直し	チェックシートの記入時間の短縮
船橋年金事務所	厚生年金適用事業所の記号管理方法の見直し	作業時間の短縮、管理業務の負担軽減
港年金事務所	年金手帳の再交付事務の見直し	再交付事務にかかる期間の短縮
文京年金事務所	YouTubeなどでの手続き方法の案内	お客様の利便性向上
善通寺年金事務所	20歳の国民年金加入時の案内方法の見直し	20歳加入時の手続きのわかりやすさの向上
青森事務センター	年金請求書提出時のお客様向けチェックシートの作成	お客様へお返りする不備書類の削減



文京年金事務所の発表の様子



表彰拠点のメンバー

2 情報セキュリティ対策の強化の取り組み

お客様の大切な個人情報を守る

日本年金機構では、厚生労働大臣の業務改善命令（平成27年9月）を踏まえて策定した「業務改善計画」にそって、情報セキュリティ対策の強化に取り組んでいます。平成28年度は同計画への3年間の集中取り組み期間の初年度であり、お客様の大切な年金個人情報の保護を確実にを行うため、組織面、技術面、業務運営面を全面的に見直し、インターネットからの攻撃をはじめとする情報セキュリティ上の脅威に対して、強固な情報システムおよび実効性のある対応体制の構築を進めました。

① 組織面

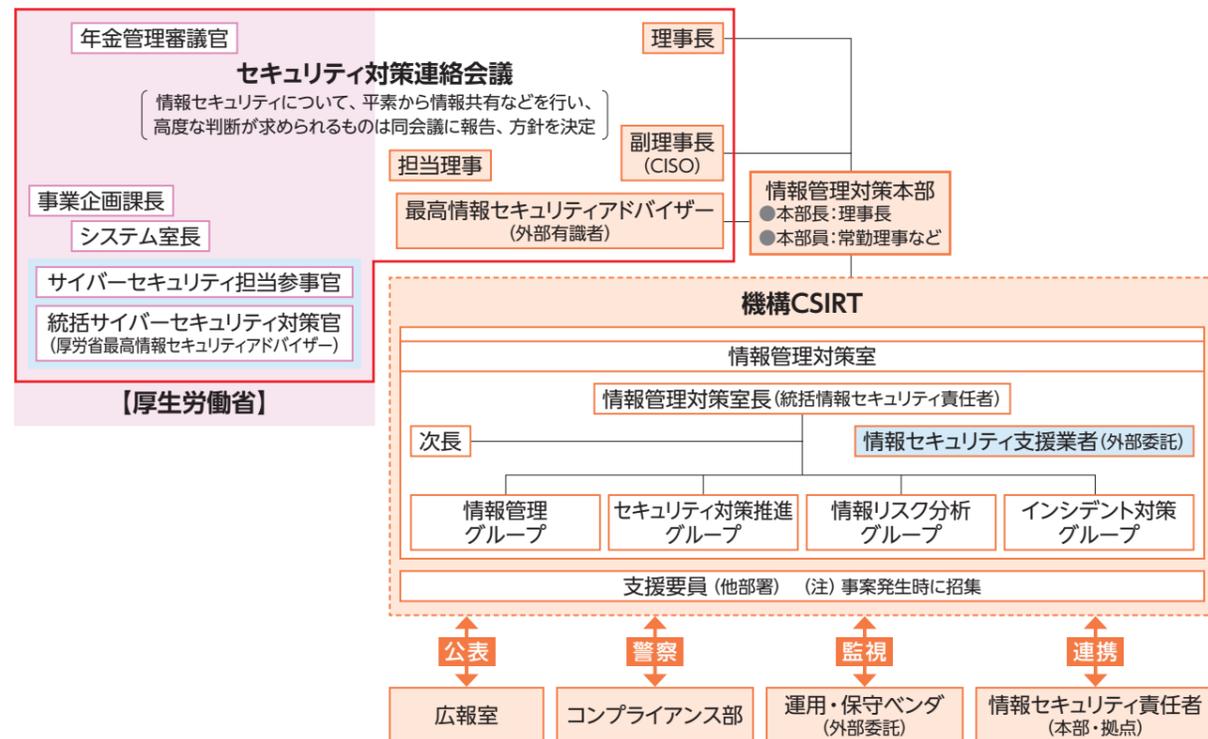
平成27年10月1日に設置した情報セキュリティ対策を一元的に管理する「情報管理対策本部」、その下

の実施組織である「情報管理対策室」および情報セキュリティインシデント^(※1)への即応性を向上するための「機構CSIRT^(※2)」を十分機能させるため、次の取り組みを行いました。

- (※1) コンピュータシステムのセキュリティに脅威をおよぼす、またはその可能性のある事象。
- (※2) セキュリティインシデントに対応するための組織。平時はインシデント情報などの収集・分析とそれに基づく対応方針・手順の策定にあたり、インシデント発生時には緊急対応を担います（Computer Security Incident Response Team）。

- ① 情報管理対策本部の運営
- ② 情報管理対策室の体制強化
- ③ 最高情報セキュリティアドバイザーの設置
- ④ 機構CSIRTの機能強化
- ⑤ 厚生労働省との連携強化

組織の一体性、実効性のある情報セキュリティ対策を実現するための体制



② 技術面

年金個人情報に対して攻撃がおよばないシステムとするため、基幹システムおよび日本年金機構LANシステムの領域はインターネット環境から切り離し、年金個人情報を管理・運用する領域を基幹システムに限定するとともに、情報システムのリスク評価・分析結果を踏まえ、各システムの入口・内部・出口の多重の防御対策を実施しています。

① 基幹システム

◆インターネット環境および日本年金機構LANシステムから遮断された基幹システムの領域に、新たに年金個人情報専用の共有フォルダを構築し、そこで年金個人情報の管理・運用を開始しました。

また、年金個人情報などを当該フォルダへ格納する場合は、自動的に暗号化を行う仕組みを導入することとしています。

◆窓口装置（WM）に対してこれまで実施してきた情報セキュリティ対策を継続したうえで、年金個人情報専用の共有フォルダの安全性をさらに高めるため、基幹システムへのアクセスと同様に、生体認証をもってアクセス可能な者を識別する仕組みを導入し、より厳格なアクセス制限を行っています。

今後、未知のウイルス検知機能を追加することにより、入口対策を強化することとしています。

② 日本年金機構LANシステム

◆日本年金機構LANシステムは、インターネット環境および基幹システムから切り離し、かつ年金個人情報を取り扱わないシステムとして運用しています。

③ インターネット環境

◆インターネット環境については、基幹システムおよび日本年金機構LANシステムの領域から分離した領域に、新たに構築することとして検証を進めています。

③ 業務運営面

情報セキュリティに関する役割・責任・権限を明確にするとともに、役職員の危機意識の向上、運用ルールやインシデント発生時の対処手順の徹底を図るため、諸規程の整備および職員研修の充実を図り、あわせて監査体制を整備しました。

① 情報セキュリティポリシーの改正

◆日本年金機構情報セキュリティポリシーと各種手順書などについては、平成28年8月に改正された「政府

機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」などに準拠しつつ、日本年金機構の実情に照らし適用の必要性などを検証のうえ、同年11月から順次改正を実施しました。

② 情報セキュリティ研修の強化

◆全職員に対する情報セキュリティ研修と、研修後の理解度テスト、自己点検などの実施により、役職員に対する情報セキュリティ対策の重要性とその役割に応じた責務の周知徹底を図っています。

③ 個人情報保護対策の強化

◆平成29年1月の個人番号利用の開始にともない、新たに特定個人情報保護管理事務取扱要領を定め、特定個人情報取扱者と特定個人情報取扱区域を指定するとともに、特定個人情報の送付、持ち出しについては、送付簿や持出簿により管理することで、特定個人情報の紛失、漏えい防止を図りました。

④ 外部委託先における個人情報の管理

◆情報セキュリティに関する契約条項を強化し、あわせて立入検査における検査項目を見直すことで、委託先における個人情報の管理体制などの監督をさらに強化しました。

⑤ 監査体制の強化

◆外部監査については、平成28年7月から独立した外部の専門家による保証型監査を導入し、情報セキュリティ対策の技術面の対応についての妥当性などを確認・評価する監査を実施しました。

◆内部監査については情報セキュリティ監査、システム監査を強化するため、平成28年4月より、監査部本部監査グループ内に情報セキュリティ監査チームを配置し、同年7月からは情報セキュリティ監査とシステム監査に特化した専門グループを立ち上げました。

また、本部各部室と各拠点に無予告監査を行うことにより、情報セキュリティ対策と個人情報の保護・管理に関する実施状況について、問題点を把握するとともに改善を行っています。

3 受給資格期間の短縮の取り組み

無年金者の問題は、かねてから年金制度の課題の一つでした。年金を受け取る方を増やし、納めていた年金保険料をなるべく年金のお支払いにつなげる観点から、年金の受給資格を得るために必要な保険料の納付期間を25年から10年に短縮する改正年金機能強化法（受給資格期間の短縮）が、平成29年8月から施行されることが決まりました。日本年金機構では、この年金制度改正に対して円滑で着実な実施をするために、効率的かつ正確な業務の確立、システム構築および制度周知などを行ってきたところで

1 年金機能強化法（受給資格期間の短縮）への対応

①年金請求書（ターンアラウンド方式）の事前送付

◆年金請求書（ターンアラウンド方式）を事前に送付するため、保険料納付済期間などをあわせた期間が10年以上25年未満である方（67.6万人）を特定しました。
◆対象のお客様からの相談・年金請求が、年金事務所の窓口に一時的に集中することによる窓口の混乱を避け、お客様にご不便をかけないように、年金請求書（ターンアラウンド方式）を平成29年2月から5回に分けて送付するスケジュールに基づき、順次送付し、平成29年3月から受付を開始しました。
◆年金加入期間が10年未満の方であっても、合算対象期間などにより受給資格期間を満たすことがあり得ることから、お知らせを送付することを検討し、平成29年内をめどに送付を開始します。

②制度改正に向けた体制整備

①事務担当職員の確保

◆年金機能強化法（受給資格期間の短縮）の施行にともなう業務が円滑で適切に遂行されるよう、年金事務所や事務センターに年金業務に精通した職員を配置するとともに、業務の増加に対応するため、事務担

当職員を約800名増員しました。

◆事務処理要領（マニュアル）などを作成し、年金事務所と事務センターの担当者に対して各種研修会を開催しました。

②ブース増設と予約相談の活用

◆対象となるお客様の相談などの増加に対応するため、年金事務所ごとの予想来訪数に基づき、既存のブースや予備ブースに加え、臨時相談ブースを約200増設するとともに、お客様の相談待ち時間をなくし、ていねいな相談を行うため、予約相談を活用することとし、その準備を整えました。

③事務処理体制を集約

◆年金請求書（ターンアラウンド方式）の審査などの事務処理を円滑で着実に実施するため、10か所の事務センターに事務を集約し事務処理体制を整備しました。

④関係団体との協力体制の整備

◆生活保護受給中の方からの相談や年金請求に対応するため、厚生労働省と連携しケースワーカーによる支援や市区町村との協力体制を整備しました。

2 新たに年金を受け取れる方が増えます 年金額を増やすこともできます

資格期間が10年以上となれば、年金を受け取れるようになりました



①「資格期間」とは？

- ①国民年金の保険料を納めた期間や免除された期間
- ②サラリーマンの期間（船員保険を含む厚生年金保険や共済組合などの加入期間）
- ③年金制度に加入していなくても資格期間に加えることができる期間（「カラ期間」と呼ばれる合算対象期間）

①～③の期間を合計したものが「資格期間」です。資格期間が10年（120月）以上あると、年金を受け取ることができます。

（注）年金の額は、納付した期間に応じて決まります。40年間保険料を納付された方は、満額を受け取れますが、10年間の納付では、受け取る年金額はおおむねその4分の1になります。

②対象となる方は手続きが必要!

新たに年金を受け取れるようになる、資格期間が10年以上25年未満の方には、日本年金機構より年金請求書が郵送されています。

資格期間が10年未満の方へも、平成29年内をめどにお知らせの送付を開始します。

今から保険料を納めて 年金額を増やすこともできます

▶60歳以上の方も国民年金に加入できます（任意加入制度）

●希望される方は、「60歳から65歳まで」の5年間、国民年金保険料を納めることで、65歳から受け取る老齢基礎年金の額を増やすことができます。

●資格期間が10年間に満たない方は、最長70歳まで国民年金に任意加入することで、資格期間が増え、年金を受け取れるようになります。

▶過去5年間に納め忘れた保険料を納めることができます（後納制度）

●過去5年以内に国民年金保険料の納め忘れがある場合も、申し込みにより、保険料を納めることができます（平成30年9月まで）。保険料を納めることで、年金を受け取れるようになったり、年金額が増えたりします。

▶専業主婦（主夫）の届出もれの期間のお届けができます（特定期間該当届）

●「特定期間該当届」の手続きをすることで、年金を

受け取れない事態を防止できるほか、最大で10年分の保険料を納め、受け取る年金額を増やすことができます。納付できる期間は平成30年3月までです。

年金制度に加入していなくても 資格期間に加えることができる期間があります

●過去に年金制度に加入していなかった、サラリーマンの配偶者だった期間（合算対象期間またはカラ期間）なども、資格期間にカウントできる場合があります。

●合算対象期間（カラ期間）は、過去に国民年金に任意加入していなかった場合などでも、年金受け取りに必要な資格期間に含むことのできる期間です（ただし、年金額の算定には反映されません）。

●具体的には、①昭和61年3月以前に、サラリーマンの配偶者だった期間、②平成3年3月以前に、学生だった期間、③海外に住んでいた期間、④脱退手当金の支給対象となった期間、などが合算対象期間（カラ期間）となり、これを「資格期間」にカウントすると、年金が受給できる可能性があります。詳しくは、年金事務所へご相談ください。



お問い合わせ先

ご不明な点は、お近くの年金事務所・街角の年金相談センターにご相談ください。

なお、ご予約は64ページの「ねんきんダイヤル」もご利用いただけます。

4 振替加算の総点検とその対応について

日本年金機構において、振替加算の総点検を行った結果、本来支給されるべき振替加算が適正に支給されていなかったことが判明し、平成29年9月13日に公表しました。

本件に関し、未払いとなっているお客様に多大なご迷惑をおかけしたこと、また、それ以外の多くのお客様にもご心配、ご不安をおかけしたことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。

振替加算の総点検とその対応について報告します。

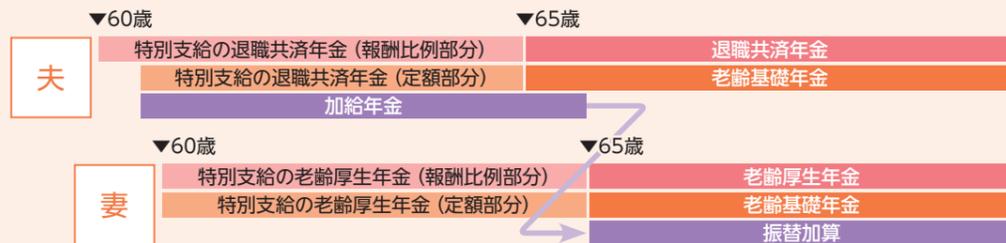
① 振替加算とは

平成3年から実施されている制度で、配偶者（夫）の老齢厚生年金（老齢満了＝厚生年金の被保険者期間が240月以上などが要件）、または障害厚生年金（1級または2級）に、受給権者（妻）にかかる加給年金額が加算されている場合に、妻が65歳に達したときに、夫の加給年金を妻に支給する老齢基礎年金に振り替えて加算する制度です。

加給年金と振替加算

夫の厚生年金保険または共済組合の加入期間が20年以上（一部例外あり）ある場合で、その方に生計を維持されている配偶者（妻）がいるときは、一定の年齢に達したときに、夫の老齢厚生年金または退職共済年金に加給年金が加算されます。

この加給年金は、配偶者（妻）が65歳に到達すると支給が終了しますが、それに代わり、配偶者（妻）の老齢基礎年金に、配偶者（妻）の生年月日に応じた額が加算されます。これを「振替加算」といいます。



(注) 妻に加給年金が加算されている場合も同様です。その場合は、「夫」を「妻」と、「配偶者（妻）」を「配偶者（夫）」と読み替えてください。
 (注) 夫は加入期間が20年以上ある退職共済年金を受給し、妻は加入期間が20年未満の老齢厚生年金を受け取っている場合の例です。夫が老齢厚生年金を受け取っている場合でも同じです。
 なお、妻が、加入期間が20年以上ある老齢厚生年金または退職共済年金を受け取っている場合は、加給年金、振替加算とも支給されません。

② 支給もれの総点検

振替加算については、従来から正しく加算されていない事例が散見されており、個別事案として把握した際に、その都度対応してきましたが、近年同様の事例が増加してまいりました（平成22年度2件→平成25年度34件→平成28年度832件）。

これを受け、一方の配偶者、例えば夫に加給年金が支給されていたにもかかわらず、もう一方の配偶者、例えば妻に振替加算が支給されていない事例について、サンプル的に確認したところ、本来、振替加算が支給されるべき方に支給されていないおそれがある

事例を複数発見しました。このため、振替加算が支給されていない事案があるのかを各共済組合の協力を得て、総点検しました。

③ 点検結果の概要

今回の事案が発生した原因は、分析の結果、大きく分けて4つに分類されます。

具体的には、1点目は日本年金機構と共済組合の間の情報連携不足、2点目はシステム処理に起因するもの、3点目は日本年金機構における事務処理誤り、4点目はお客様からの届出もれ、になります。

原因	詳細	対象人数／影響額
① 共済組合との情報連携不足	○夫が共済組合である場合には、日本年金機構と共済組合とで夫婦の情報をやりとりする必要。 ○必要な情報が収録されていなかったり、情報に不備があることで支給もれ。	52,908人／260億円
② システム処理に起因	○夫と妻のデータに齟齬がある場合は、日本年金機構においてリストを出力して確認することとした。 ○リストには不要な情報が大量に混在したため、個別確認に対応できなかった。	35,685人／122億円
③ 日本年金機構の事務処理誤り	○夫の特別支給の老齢厚生年金（以下、特老厚という）が遡って請求・決定される場合には、リストを出力して確認することとしていたが、適切に処理されなかった。など	5,332人／89億円
④ お客様からの届出もれ	○妻の特老厚請求時に夫の共済年金の支給が決定されていなければ、妻65歳時に日本年金機構へ生計維持関係などを届け出る義務がある。 ○その届出がなく支給もれ。	12,038人／128億円

(注) 夫婦の一方が共済組合の年金を受給している方 101,324人／96%

④ 振替加算が支給されていないお客様への対応

今回の総点検で未払いが判明したお客様への対応は、以下のとおり進めてまいりました。

① 振替加算のお支払いにあたり、お客様への確認などの必要がない場合

平成29年11月上旬にお知らせをお送りした後に、「年金振込通知書」でお支払いする金額をご案内し、平成29年11月15日に未払いとなっていた全額をお支払いしました。

② 振替加算のお支払いにあたり、お客様への確認などが必要な場合

老齢基礎年金以外に障害基礎年金などの年金を受け取る権利をお持ちの方などは、別途、お手紙をお送りし、お支払いの対象であることを確認できた方々から順次、お支払いをさせていただいております。

③ 振替加算をお支払いすべき方が亡くなっている場合

ご遺族の方を日本年金機構で調査し、未支給年金^(※1)を請求できる可能性のあるご遺族の方にお手紙を差し上げ、お支払いの対象であることを確認できた方々から順次、お支払いをさせていただいております。

また、お客様のご不明な点などを解消させていただくため、専用ダイヤルも設置しました。設置当初は大変つながらにくい状況にあり、お客様には大変ご迷惑をおかけしましたが、その後、受付回線を増強するとともに、受付時間の延長や土日の受付などの対応を行ってまいりました。

(※1) 死亡により受け取ることができなくなった死亡月までの年金。

⑤ 今後の発生防止のための業務の改善

配偶者の加給年金が終了しているにもかかわらず、振替加算が開始されていない夫婦の事例を日本年金機構で抽出し、共済情報連携システムも活用して確認を徹底するよう業務を改善してまいります。

① 事務処理の改善（平成29年7月1日から実施）

現在の事務処理を基本としつつ、配偶者の加給年金が終了している一方で振替加算が開始されていない夫婦の事例については、妻が65歳になった時点で抽出して確認します。

具体的には、次のとおりです。

◎抽出した方の夫に厚生年金の加給年金が支給されている場合は、日本年金機構における情報を基に妻65歳時点で振替加算の受給要件を確認。

◎抽出した方の夫に共済年金の加給年金が支給されている場合は、夫の記録を共済情報連携システムで照会し、振替加算を支給する。日本年金機構と共済組合のデータに不整合（妻の生年月日、姓などの相違）がある場合には、個別に共済組合に事実関係を照会して、妻65歳時点で振替加算の受給要件を確認。

(注) 今後、機械的に共済情報連携システムに照会できるようシステム改修をします。

② 届出の不要化（平成29年11月に省令改正）

妻の特老厚請求時に夫の共済年金が決定されていない場合には、振替加算開始時に妻からの届出（規定上は年金裁定請求時の添付書類）が必要となりますが、今般の業務改善とあわせ、当該届出事務は廃止しました（国民年金法施行規則第16条の2第2項の改正）。

どうして国民年金保険料を納付する義務があるのですか？

納付率向上に向けた対応

日本年金機構では、納付率向上のために、さまざまな対策に取り組んでいます。
「どうして保険料を納付する義務があるのか」という基本的な疑問を含め、日本年金機構の取り組みについて報告します。

国民年金に加入して保険料を納付するメリット

国民年金を納付していただくことによる老後の給付(老齢基礎年金)は、要件を満たすと終身で受け取れる一生涯の保障です。病気やけがなどで一定の障害が残ったときは「障害基礎年金」、死亡時には遺族に「遺族基礎年金」が支給され、現役世代の保障も充実しており、暮らしで万が一のことが起こったときに安心できる制度です。

また、国民年金は、国が責任をもって運営しており、老齢基礎年金支給額の半分は税金により負担しています。

納付率向上の取り組みが課題となっている理由

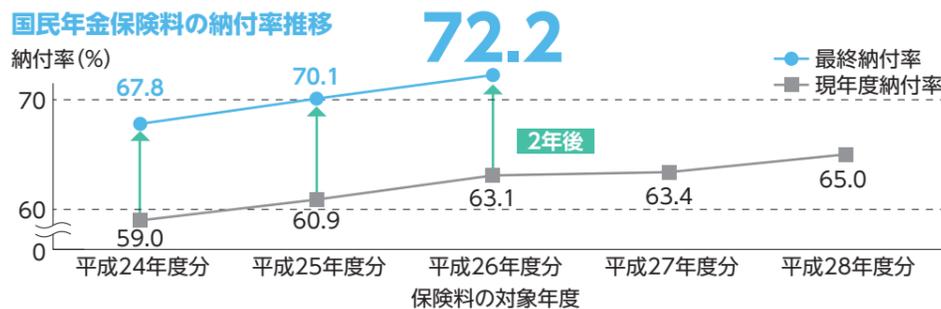
高齢者世帯の平均所得の約65%を公的年金が占めています。また、公的年金などを受給している高齢

者世帯の約54%が公的年金だけで生活しています。このように、公的年金は老後の生活の支えとしてなくてはならないものとなっています。老後の生活などの保障のため、きちんと保険料を納付していただくことが必要です。

公的年金制度は、現役世代が納める保険料によって高齢者の年金を支給する「世代と世代の支え合い」、すなわち世代間扶養の仕組み(賦課方式)によって成り立っています。国民一人ひとりの生活を守る重要な役割があり、また、国民相互の支え合いのシステムとして、年老いたときやいざというときの生活をみんなで支えようと考えて作られた制度となっています。

納付率

国民年金については、日本国内に住所がある20歳以上60歳未満のすべての方が加入し、保険料を納付する義務があります。保険料の最終納付率(自営業の方など第1号被保険者の方が納付すべき月数に対し、



(注) 国民年金の保険料は、2年さかのぼって納付できるので、当年度保険料の最終的な納付率(最終納付率)は2年後に確定します。

公的年金加入者全体で、保険料を納付している方の割合(平成28年度末)

公的年金加入者 6,728万人		
第1号被保険者 (自営業の方など) 1,575万人 ^(※1)	第2号被保険者 (会社員、公務員の方など) 4,264万人 ^(※3)	第3号被保険者 (第2号被保険者に扶養されている配偶者の方) 889万人
保険料を納付している方(保険料を免除または猶予されている方を含みます) 約97%		

未納の方^(※2) 約3%
 (※1) 任意加入被保険者(21万人)を含みます。
 (※2) 24か月(平成27年4月~平成29年3月)の保険料が未納となっている方のことをいいます。
 (※3) 公務員の方などの被保険者数は平成27年度末。



納付した月数の割合)は72.2%でしたが、公的年金加入者全体で見ると、約97%の方が保険料を納付しています。

④ これまでの取り組み

◆日本年金機構では、全国312か所の年金事務所ごとに行動計画を策定し、特別催告状^(※4)の送付、市場化テスト事業^(※5)における受託事業者との連携および市区町村から提供される所得情報に基づき、納付督促・強制徴収・免除などの申請勧奨により、収納対策を推進しています。

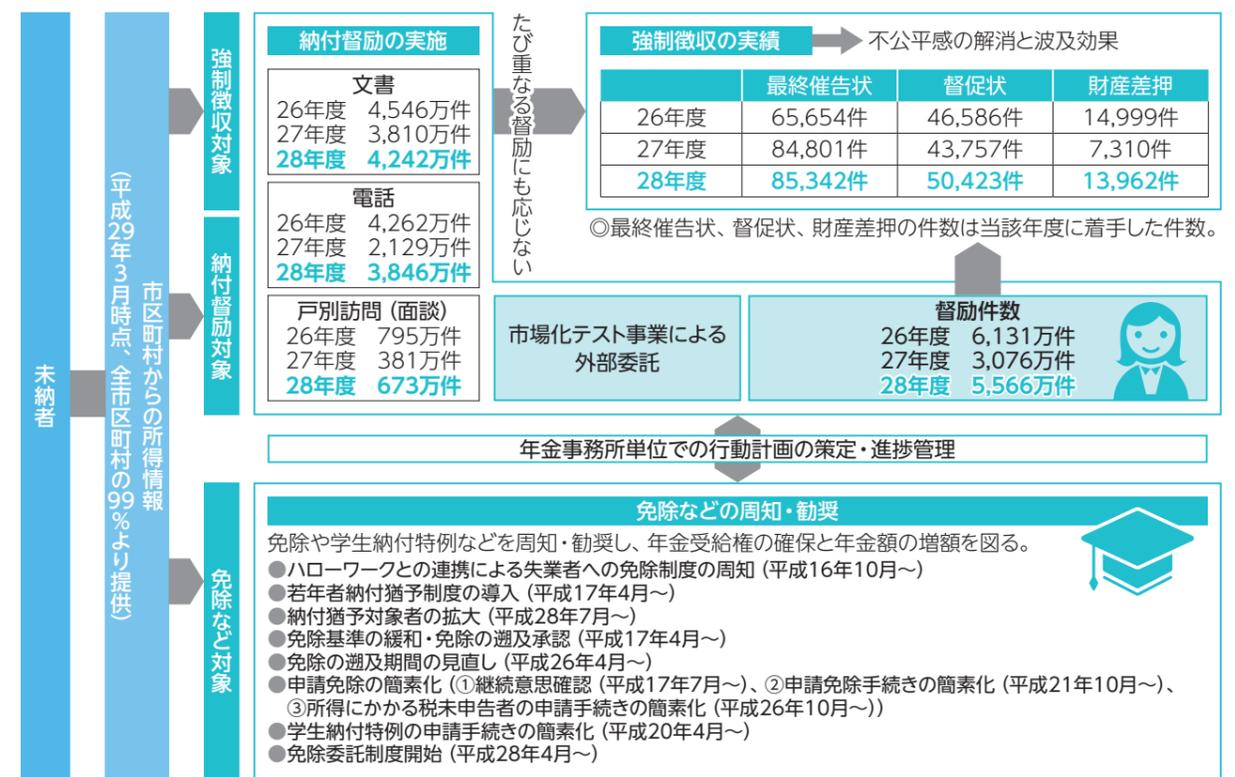
◆これまでの取り組みにより、前ページの表「国民年

金保険料の納付率推移」のとおり、平成28年度分保険料の納付率は65.0%と前年度を上回る結果となり、また、平成26年度分保険料の最終納付率は72.2%と、第2期中期計画(平成26年4月1日から平成31年3月31日)に目指すこととしていた最終納付率70%を2年度連続前倒しで達成しました。

(※4) 一定以上の所得があり国民年金保険料を長期間滞納している方や、免除などの申請を行った場合に承認されると見込まれる方など、未納者の属性に応じて保険料納付の催告を行うための文書のことです。

(※5) 「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(平成18年法律第51号)に基づき実施しているもので、これまで国などが行ってきた事業に民間事業者の参入機会を広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す取り組みです。

収納対策の概念図



①これまでの収納対策の取り組み

◆市区町村に協力要請を行い所得情報の提供を受けて、平成28年度は「控除後所得350万円以上かつ未納月数7月以上」は「強制徴収対象」、所得が低く免除などに該当する場合は「免除など対象」とするなど、未納者の属性に応じて収納対策に取り組んでいます。

②納めやすい環境づくりの整備

◆納付方法については、「口座振替」「クレジットカード納付」「金融機関、郵便局、コンビニエンスストアの窓口」「電子納付（ATMやインターネットバンキング）」があります。これまでの利用状況は以下のとおりです。

納付方法別の利用状況

	平成24年度末	平成25年度末	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度
口座振替利用率	35.3%	35.6%	35.7%	35.1%	35.7%
利用人数	451万人	427万人	407万人	383万人	355万人
クレジットカード納付利用率	1.5%	1.8%	1.8%	1.9%	2.3%
利用人数	20万人	21万人	21万人	21万人	23万人
クレジットカード利用件数	126万件	135万件	146万件	151万件	159万件
コンビニエンスストア利用件数	1,316万件	1,438万件	1,550万件	1,518万件	1,589万件
電子納付利用件数	41万件	42万件	139万件	313万件	316万件

⑤ 今後の取り組み

①未納者属性に応じた収納対策

◇年齢や所得、未納月数など、未納者の属性に応じた収納対策を推進し、納付月数を確保するための徹底した納付督促を行います。基本的に、日本年金機構は納付書や特別催告状などの送付、一定の所得がありながら長期間滞納している方への強制徴収を確実に実施し、市場化テスト受託事業者は強制徴収対象者以外の方に対する納付督促を実施します。

◇所得が低いなどの事情により、本来は保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となり得る方であるにもかかわらず、申請手続きを行っていないために未納状態となっている方について、免除制度や追納制度などについていねいに説明したうえで、免除などの申請勧奨を行います。

②市場化テスト受託事業者との連携・強化

◇市場化テスト受託事業者と本部および年金事務所が連携を強化し、納付督促業務について目標達成に向けた取り組みを実施します。

◇市場化テスト受託事業者の取り組みが不十分な場合には、督促件数、接触件数および約束件数増のた

め夜間および土・日・祝日の督促強化などの必要な要請・指導を行うとともに、現状の分析を十分に行い、市場化テスト受託事業者の実績向上に効果的な督促方法や進捗管理などの検討を行います。

③収納対策重点支援年金事務所の指定

◇納付率と強制徴収の実施状況を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所などを指定し、本部の指導・支援のもと、納付率の向上に取り組めます。

④強制徴収の着実な実施

◇一定の所得があり保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象とならない方が、保険料を長期間滞納している場合には、全員を強制徴収対象者と位置付けたうえで、所得や納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、それでも自主的に納付しない方について滞納処分を実施します。

◇特に、平成29年度においては、控除後所得300万円以上で未納月数13月以上の滞納者（控除後所得350万円以上の場合、未納月数7月以上）に督促を実施します。

◇悪質な滞納者にかかる保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分などの権限を委任する仕組みを積極的に活用した収納対策を実施します。

⑤納めやすい環境の整備

◇コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる納付方法の周知に努めるとともに、平成29年4月から、口座振替のみの扱いであった2年前納について、現金とクレジットカードによる納付を可能としたことや、現金による前納について申し込みの時点から翌年度末までの保険料納付が可能となったことから、こ

れらの新たな納付方法などについて、広報の充実に努め利用促進を図ります。

⑥市区町村、各種団体との連携・協力

◇所得情報の取得や年金制度の周知などについて、市区町村やハローワークなど各種団体と連携・協力して取り組みを進めます。

国民年金保険料の後納制度

国民年金保険料を納めることが可能な期間は、保険料の納付期限（納付対象月の翌月末）から2年間となっています。この2年間が過ぎてしまい、時効により保険料を納めることができなくなり、その結果、年金額の減少や年金そのものが受給できなくなることを防止するため、過去5年^(※1)以内に国民年金保

険料の納め忘れがある方は、申し込みにより平成27年10月から平成30年9月までの3年間に限り、国民年金保険料を納めることができます。この制度を「後納制度」といいます。なお、「10年の後納制度」は平成27年9月30日に終了しました。

(※1) 納めようとする月前5年以内の期間です。
対象月例:平成24年4月分⇒平成29年4月末まで納付可能。

後納期限

平成27年10月～平成30年9月までの3年間

後納制度の対象者

- ①20歳以上60歳未満の方で、5年以内に納め忘れの期間（納付・免除以外）や未加入期間がある方
- ②60歳以上65歳未満の方で、①の期間のほか任意加入中に納め忘れの期間がある方
- ③65歳以上の方で、年金受給資格がなく任意加入中の方など

「5年の後納制度」の実施状況
(平成28年4月～平成29年3月)

- 相談件数:7万件
- 後納申込書受付件数:9万件
- 利用者総数:9万人
- 後納保険料納付月数:74万月（1人あたり平均8.2月）
- 後納保険料の納付済み額:113億円（1人あたり平均127,888円）
- 高齢基礎年金が裁定された方で、裁定前に後納制度を利用した方:23,280人
このうち、後納制度を利用したことにより、受給資格期間を満たした方:8,262人

(注)60歳以上で、高齢基礎年金を受け取っている方は申し込みできません。

厚生年金保険に未加入の事業所に どう対応していますか？

未加入事業所への適用促進対策

日本年金機構では、厚生年金保険・健康保険の加入促進のためにさまざまな対策に取り組んでいます。
なぜ、未加入事業所の加入促進に取り組んでいるのかという基本的な疑問を含め、日本年金機構の取り組みについて報告します。

➊ 加入要件とメリット

厚生年金保険に加入している会社、工場、商店、船舶などの事業所で働いており、70歳未満かつ1週の所定労働時間および1月の所定労働日数が常時雇用の4分の3以上の方^(※1)は、厚生年金保険の被保険者となります。また、厚生年金保険は、原則として、法人の全事業所と従業員数が常時5人以上の個人事業所（一定の業種を除く）に加入義務があります。したがって、会社員の方は通常、厚生年金保険に加入し、個人で国民年金に加入し保険料を納付することはありません。
会社員の方などが、厚生年金保険に加入している

ことのメリットは、次のとおりです。

- ◎老齢・障害・遺族年金について、加入していた期間や給料に応じて、厚生年金が基礎年金に上乗せされて支給されます。
- ◎厚生年金の保険料は、事業所が半分負担します。
- ◎厚生年金の被保険者（第2号被保険者）とその被保険者に扶養される配偶者（第3号被保険者）の国民年金の保険料は、厚生年金保険でまとめて費用を負担しますので、国民年金の保険料を納付する必要はありません。

(※1) 平成28年10月1日から、被保険者資格の取得基準が「1週の所定労働時間および1月の所定労働日数が常時雇用の4分の3以上」と明確になりました。

短時間労働者に対する厚生年金保険などの適用拡大

平成28年10月から厚生年金保険などの適用対象者が拡大され、週20時間以上働く短時間労働者^(※2)で厚生年金保険の被保険者数が常時501人以上の法人・個人・地方公共団体に属する適用事業所、および国に属するすべての適用事業所で働く方も厚生年金保険などの適用対象となりました。

■平成28年10月からの適用対象者

- 勤務時間・勤務日数が、常時雇用の4分の3未満で、次の①～⑤すべての要件に該当する方となります。
- ① 週の所定労働時間が20時間以上あること
 - ② 雇用期間が1年以上見込まれること
 - ③ 賃金の月額が8.8万円以上であること
 - ④ 学生でないこと
 - ⑤ 被保険者数が常時501人以上の企業に勤めていること

(※2) 「短時間労働者」とは、上記の①～④のすべての要件を満たす労働者となります。

■平成29年4月からの適用対象者

- さらに、平成29年4月1日からは、常時500人以下の企業などにも適用拡大され、次の事業所に勤務する短時間労働者も、新たに適用対象となりました。
- ◎労使合意（働いている方の2分1以上と事業主が社会保険に加入することについて合意すること）に基づき申出をする法人・個人の事業所
 - ◎地方公共団体に属するすべての事業所（被保険者数が常時501人以上の地方公共団体に属する事業所、および国に属するすべての事業所については、平成28年10月から適用拡大を開始しています）

➋ 未加入の事業所への加入促進を課題とする理由

事業所が加入していない、または適正な届出が行われていないと、本来、会社員の方などの将来の年金のために支払われるべき保険料（事業所負担分）の負担を事業所が免れることになり、会社員の方などは厚生年金を受け取れなくなってしまいます。

この場合、会社員の方などは、自分で国民年金保険料を納付することになり、扶養される配偶者も国民年金保険料を納付することになってしまいます。年金額としても、平成29年度の年金額の標準例と比較すると、厚生年金に加入している場合、夫婦月額約22万1,300円に対して、夫婦月額約13万円となり、約9万円の差が発生してしまいます。

厚生年金保険・健康保険の適用事業所は、保険料を半分負担します。未加入の事業所は、こうした保険料負担を免れており、保険料を負担していただいている事業所との不公平を是正するためにも、加入促進を進める必要があります。

➌ これまでの取り組み

① 加入している事業所数

◆平成28年度の適用事業所数は、前年度より約2.5万件多い18万2,422事業所を新たに適用し、210万9,345事業所となりました。被保険者数も約135万人増加し、3,821万7,576人となりました。

◆新たに適用した事業所のうち、職員の加入指導により適用に結びついた事業所数は11万5,105事業所となり、目標（9万3,000事業所）を上回る実績（対目

標比+2万2,105事業所）を挙げ、26万5,002人が加入指導により被保険者となりました。

② 未加入の疑いがある事業所の把握および加入勧奨・加入指導

◆適用すべき被保険者がいると思われる事業所（適用調査対象事業所）の的確な把握のため、国税源泉徴収義務者情報、法人登記情報、雇用保険適用事業所情報を活用しました。特に、国税源泉徴収義務者情報については、稼働している可能性の高い事業所の情報であることから、これらへの対応を優先して取り組みました。

◆法人登記情報、雇用保険適用事業所情報のうち国税源泉徴収義務者情報と一致しなかった事業所に対しては、外部委託による加入勧奨を利用しつつ、勧奨によっても加入しなかった事業所については、年金事務所職員による加入指導に取り組みました。

◆加入勧奨に応じない事業所に対しては、文書または電話、さらに来所要請や訪問と段階に応じた有効な手法により、平成28年度は昨年度実績113万1,194回を超える151万5,661回の加入指導を行いました。

◆これらの加入指導を複数回いていねいに実施しても加入に応じない事業所に対しては、立入検査を実施しました。

③ 短時間労働者に対する適用拡大への円滑な対応

◆短時間労働者に対する厚生年金保険などの適用拡大への円滑な施行に備えるため、制度施行（平成28年10月1日）前に次の取り組みを実施しました。

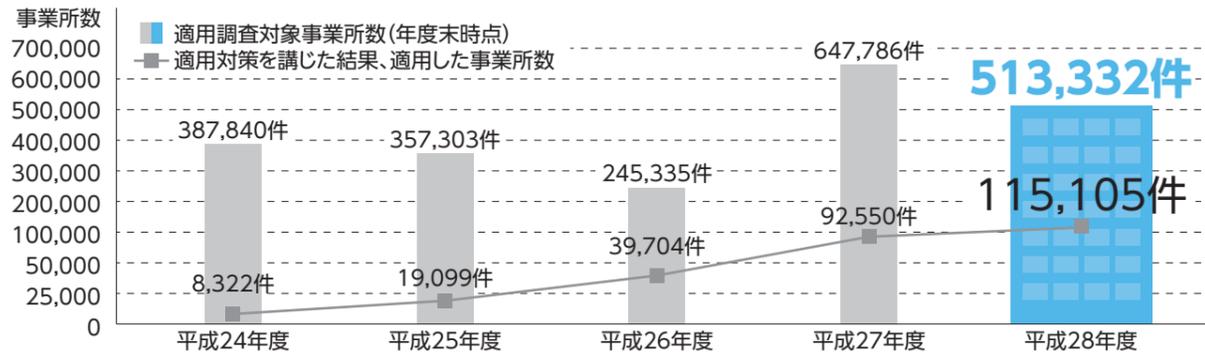
◎特定適用事業所になることが確定している適用事業所（法人番号が同一である適用事業所の被保険者数の総数が常時500人を超える月が、直近1年間に6か月ある適用事業所）に対し、特定適用事

厚生年金保険適用事業所数などの推移

	平成24年度末	平成25年度末	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末
適用事業所数	1,758,192件	1,800,619件	1,867,185件	1,974,655件	2,109,345件
被保険者数	34,717,319人	35,272,821人	35,985,388人	36,863,741人	38,217,576人
新規適用事業所数	74,677件	91,457件	113,430件	157,184件	182,422件
職員の加入指導により適用となった事業所数	8,322件	19,099件	39,704件	92,550件	115,105件
全喪事業所数 ^(※3)	49,974件	31,309件	40,391件	41,173件	39,957件

(※3) 事業の廃止、休止などにより、適用事業所に該当しなくなったときの手続きが行われた事業所数。

加入促進に向けた取り組み状況



加入指導の実施状況

	年間目標値	平成28年度実績	達成率	平成27年度実績
職員の加入指導により適用に結びついた事業所数	93,000件	115,105件	123.8%	92,550件
適用となった被保険者数		265,002人		239,024人
加入指導実施回数		1,515,661回		1,131,194回
内訳				
電話・文書による加入指導		1,294,752回		938,661回
来所要請による加入指導		153,754回		121,620回
戸別訪問による加入指導		67,155回		70,913回
立入検査実施件数		40件		273件
事業所調査実施件数	485,001件	565,356件	116.6%	492,001件
事業所調査により適用となった被保険者数		9,007人		13,170人

業所に該当すること、および、短時間労働者の資格取得届を提出していただく旨のお知らせを送付しました。

◎特定適用事業所に該当する見込みのある適用事業所(直近11か月間のうち、法人番号が同一である適用事業所の被保険者数の総数が常時500人を超える月が5か月ある適用事業所)に対し、お知らせを送付しました。

◆制度施行後は、新たに特定適用事業所に該当する適用事業所および該当する見込みの適用事業所に、事前にお知らせを送付し適正な資格取得届の提出を促し、さらに、次の取り組みを実施しました。

◎制度施行当初の平成28年10月13日～11月10日にかけて、すべての特定適用事業所のうち、短時間労働者の資格取得届の提出がない特定適用事業所へ、電話による届出勧奨を実施しました。

◎電話勧奨により短時間労働者の雇用ありと回答があったにもかかわらず、短時間労働者の資格取得届の提出がない特定適用事業所に対して、電話または訪問による届出勧奨を同年12月末まで実施しました。

◆こうした取り組みにより、平成28年度末時点で特定適用事業所数は27,106事業所、被保険者となった短時間労働者数は294,530人となりました。

◆平成29年4月1日に制度施行された、500人以下の企業などを対象とした労使合意に基づく適用拡大については、事業主にお知らせを送付しました。

また、日本年金機構ホームページに、事業主向けQ&A集を掲載しました。

④適用事業所における適正な届出の促進

◆日本年金機構では適用事業所に対して、資格や報酬について適正な届出がなされているかどうかを確認

する調査を実施しています。平成28年度はこれまでの調査結果を踏まえ、資格取得届などの届出もれが多い業種の適用事業所、短時間就労者・外国人就労者を多く使用する適用事業所などを重点的に調査しました。

◆事業主からの適正な届出の促進を図るため、調査事業所数の増加とより詳細な調査を目的とした総合調査^(※1)の実施割合を高める必要があると考え、調査事業所数目標を48万5,000事業所(平成27年度43万2,000事業所)とし、調査事業所数に占める総合調査の実施割合の目標を41.8%(平成27年度35.7%)

として取り組みました。

(※1)被保険者の資格や報酬などの届出状況、被扶養者の認定や保険料控除について総合的に確認を行う調査をいいます。

◆取り組みの結果、平成28年度の調査事業所数は56万5,356事業所と目標を約8万事業所上回り、総合調査の実施割合については、52.7%と目標を10.9ポイント上回る実績をあげました。

また、届出誤りを指摘した適用事業所数は、4万4,730事業所と昨年度より増加しており、事業主からの適正な届出の促進のための取り組みが行えました。

事業所調査関係の内訳

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
① 事業所調査実施事業所数	491,188件	463,075件	474,098件	492,001件	565,356件
					平成27年度と平成28年度の比較 114.9%
② ①のうち総合調査事業所数	94,561件	98,106件	185,856件	210,959件	297,777件
					平成27年度と平成28年度の比較 141.2%
総合調査実施割合(②/①)	19.3%	21.2%	39.2%	42.9%	52.7%

事業所調査のきっかけとなった情報提供数

内訳	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
被保険者からの情報提供	1,343件	1,071件	496件	385件	489件
地方運輸局などからの情報提供	671件	482件	242件	168件	169件
都道府県労働局からの情報提供	164件	91件	60件	70件	120件

④ 今後の取り組み

①行動計画の策定

◇数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成29年度行動計画を、日本年金機構全体および年金事務所ごとに策定し、この計画に基づいて効果的・効率的に適用促進に取り組みます。

②目標の設定と進捗管理の徹底

◇目標達成に向けて、取り組みの実績と適用調査対象事業所の状況に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底します。

③事業主からの適正な届出の促進

◇資格取得届などの届出もれが多いと想定される事業所、および平成24年度以降の調査において指摘

があった事業所などに重点を置いた実施計画を立て指導を行います。

◇全喪届受付時に、第三者の確認のない書類を添付している事業所については、一定期間経過後に事業実態を把握し、違法な脱退を防止します。

④短時間労働者適用拡大にかかる適正な届出の促進

◇短時間労働者にかかる資格取得届の提出もれがないか、特定適用事業所への事業所調査を計画的に実施します。

◇平成29年4月施行の「公的年金制度の持続可能性の向上を図るための国民年金法等の一部を改正する法律」に基づく、500人以下の企業の短時間労働者への厚生年金保険などの適用拡大にかかる周知を行うとともに、円滑・確実な実施に努めます。

障害年金はどんな課題を抱えているのですか？

障害年金の諸課題への対応

障害年金については、認定事務に地域差があること、窓口でのお客様対応の改善などが課題となっています。これらの課題に対する日本年金機構の取り組みについて報告します。

① 障害年金について

障害年金は、病気やけがによって生活や仕事などが制限されるようになった場合に、受け取ることができる年金です。

障害の程度により年金額が異なり、その障害の原因となった病気などの初診日に、国民年金または厚生年金保険に加入していることなどが、障害年金を受け取るための要件となっています。

② 障害年金の諸課題

① 障害認定の標準化

日本年金機構では、日常生活の制限の度合いについて、個々のお客様の千差万別の状態像に応じ、障害等級の認定を医学的に判断しているものの、認定の標準化と適正化をさらに進めるべきだという課題が確認されています。

② 窓口対応

日本年金機構では、お客様の視点に立った懇切ていねいな相談サービスを提供するため、窓口対応の改

善に取り組んでいます。しかしながら、障害年金の申請にかかる窓口対応の不十分さなどについてご指摘をいただいていることから、お客様のニーズにあわせてより専門的で質の高い相談対応を目指しています。

③ これまでの取り組み

① 障害等級認定の標準化に関する対応

◆精神障害および知的障害について、認定の地域差の改善に向けて、「国民年金・厚生年金保険 精神の障害に係る等級判定ガイドライン」による等級の判定を平成28年9月から実施し、障害等級の適正な認定に努めました。

◆このガイドラインによる等級の判定の実施時点で、すでに障害基礎年金を受給している方に対する再認定にあたっては、障害の状態が従前と変わらない場合には、当分の間、経過措置を設けました。

◆年金事務所のお客様相談室の職員を対象に、障害年金スキルアップ研修を開催して、障害年金相談業務の質の向上や全国均一の審査能力の確保、事務処理誤りの防止などに努めました。

② 審査体制の全国集約

◆本部と各事務センターで行ってきた障害年金審査業務を、全国一体的な執行体制とすることにより、認定の地域差の解消、審査の適正性の向上および体制集約による効率化を図るため、平成28年10月に本部に障害年金センターを設置し、障害年金審査業務の一部集約を実施しました。さらに、平成29年1月に集約箇所を拡大し、平成29年4月に全国集約を完了しました。



障害年金初期対応の手引き

④ 今後の取り組み

◇障害年金に関するお客様のニーズに応じた、わかりやすくていねいな相談対応を実現するため、「障害年金初期対応の手引き」と「障害年金請求キット」の活用を徹底します。

◇個々のお客様の千差万別な状態像を総合的に勘案した、医学的な判断である障害の認定標準化を図るため、「国民年金・厚生年金保険 精神の障害に係る等級判定ガイドライン」を円滑に実施するとともに、認

③ 窓口対応の改善

◆障害年金の申請にかかる相談の際に活用する、「障害年金初期対応の手引き」（「障害年金請求キット」をすべての初回相談者にお渡しすること、年金の決定までの道筋をお客様と職員が共有するための文書を交付することなどを規定したもの）と「障害年金請求キット」（請求書と「障害年金ガイド」などをあらかじめ同封したもの）の運用を、平成28年3月28日より開始し、平成28年度も引き続き運用しました。



障害年金請求キット

定医相互間の情報共有を図ります。

◇高度に専門的な業務である障害年金に関する審査の標準化およびそのための人材育成に資するよう、平成29年4月に全国の障害年金審査業務を障害年金センターに集約しました。これにともない、職員が認定医を補佐する体制を整備するため、全国6か所の年金事務所に障害年金センターのサテライトとなる拠点を設置するとともに、認定医1人当たりの業務負担を軽減し、障害の認定の質を確保するため、段階的な認定医の確保に努めます。

障害年金をご存じですか？

公的年金制度では、若いときに公的年金制度に加入して保険料を納め続けることで、病気やけがによって生活や仕事が制限されるようになった場合、生活の安定が損なわれることを防止する目的として、障害年金の制度が設けられています。

障害年金をご存じでなく、障害年金を請求すれば受給できる可能性があるにもかかわらず、その請求を行っていない方がいるかもしれません。ここでは障害年金について紹介します。

① 障害年金の種類

障害年金には、障害基礎年金と障害厚生年金があります。受け取る年金の種類は、障害の原因となった病気やけがで、初めて医師の診療を受けた日(初診日)の時点で加入している年金制度により異なります。具体的には、以下のように請求できます。

- ① 国民年金に加入していた場合は「障害基礎年金」
- ② 厚生年金に加入していた場合は「障害厚生年金」

◎初診日に20歳前または60歳から65歳までの年金未加入期間中の方は、障害基礎年金が請求できます。

主な障害年金の対象となる病気やけが

- 外部疾患…眼、聴覚、肢体(手足など)の障害など
- 精神障害…統合失調症、うつ病、認知障害、てんかん、知的障害、発達障害など
- 内部疾患…呼吸器疾患、心疾患、腎疾患、肝疾患、血液・造血器疾患、糖尿病、がんなど

ポイント➡ 2種類ある障害年金!

② 受給要件

障害基礎年金・障害厚生年金を受けるためには、次の3つの要件をすべて満たしている必要があります。

① 初診日に、年金に加入していること

初診日に年金に加入していることが必要です。

◎初診日に20歳前または60歳から65歳までの年金未加入期間中の方は、障害基礎年金が請求できます。

② 一定の障害の状態にあること

障害認定日(原則、初診日から1年6か月を経過した日^(※1))または65歳に達するまでに、一定の障害状態にあることが必要です。

(※1) 初診日が20歳前の方は、20歳に達したとき(障害認定日が20歳以降のときは障害認定日)になります。

③ 一定の保険料を納付していること

初診日の前日において、初診日の属する月の前々月までの被保険者期間のうち、保険料納付済期間と保険料免除期間を合算した期間が3分の2以上あること、または、直近の1年間に保険料の未納期間がないことが必要です。

ポイント➡ 受給には3つの要件が必要!

③ 年金額

障害年金の額は、初診日の時点で加入していた年金や、障害の程度、配偶者の有無や子どもの人数などによって異なります。

① 障害基礎年金

障害基礎年金の年間支給額は、1級障害は974,125円、2級障害は779,300円で、18歳到達年度末日の間にある子(または障害の状態にある20歳前の子)がいる場合は、その人数に応じて一定額が加算されます。

② 障害厚生年金

障害厚生年金の年間支給額は、厚生年金加入期間中の報酬額と加入期間で算出され、1級障害は報酬等に比例した年金額の1.25倍、2級、3級障害は報酬等に比例した年金額が支給されます。

また、1級障害、2級障害の障害厚生年金を受けられる方には、配偶者加算がされるほか、あわせて障害基礎年金も支給されます。

(注) 障害者手帳の等級とは異なります。
(注) 年金額は平成29年度の額です。

ポイント➡ 年金額は人それぞれ!

④ 請求手続き

障害年金を受け取るためには、本人または家族による年金の請求手続きが必要です。

① 「障害基礎年金」の請求手続き先

お住まいの市(区)役所または町村役場、お近くの年金事務所

② 「障害厚生年金」の請求手続き先

お近くの年金事務所
年金事務所の所在地・連絡先は、日本年金機構ホームページ(全国の相談・手続窓口)でお確かめください。

全国の窓口 日本年金機構

検索

⑤ お問い合わせ先

ご不明な点は、お近くの年金事務所、街角の年金相談センターにご相談ください。

なお、障害年金の一般的なお問い合わせは、64ページの「ねんきんダイヤル」もご利用いただけます。

ポイント➡ まず、ご相談を!

受給の例

		障害の程度		
		重い	軽い	
		1級障害	2級障害	3級障害
上乗せ年金	障害厚生年金(1級)	障害厚生年金(2級)	障害厚生年金(3級)	障害手当金 ^(※2)
	配偶者の加給年金	配偶者の加給年金		
基礎年金	障害基礎年金(1級)年額 974,125円	障害基礎年金(2級)年額 779,300円		
	子の加算(第1・2子)各年額 224,300円	子の加算(第1・2子)各年額 224,300円		

- 支給の例は平成29年度の年金額によるものです。
- 1級または2級の障害厚生年金を受けられるときは、障害基礎年金もあわせて受給できます。
- 子の加算は第3子以降は、各年額74,800円となります。

(※2) 厚生年金に加入している間に初診日のある病気・けがが、初診日から5年以内に治り、3級の障害よりやや程度の軽い障害が残ったときに支給される一時金です。

年金記録問題はどこまで解消できたのですか？

年金記録問題への対応

日本年金機構では、旧社会保険庁時代に発生した年金記録問題について、国民の皆さまからの信頼回復に向けて、日本年金機構設立時から最優先課題として全力を挙げて取り組んできました。これまでの年金記録問題への対応について報告します。

① 年金記録問題について

わが国の公的年金制度における年金額は、お客様一人ひとりが納付した期間や額に応じて計算されます。このため、正しく年金をお支払いするには、納付した保険料の記録などを長期間にわたり、正確に管理する必要があります。

しかしながら、旧社会保険庁時代に、基礎年金番号に結びつかない記録（未統合記録）が平成18年6月の時点で約5,095万件ある問題や、以前の記録管理方法であった紙台帳から現在のオンラインシステムに記録を移行した過程で、記録の転記が正確に行われていなかった問題などが明らかになりました。これらは「宙に浮いた年金」や「消えた年金」などとして報道でも大きく取り上げられ、公的年金制度や旧社会保険庁、厚生労働省などに対する不信感を引き起こしました。

年金記録問題には、大きく分けて①基礎年金番号に統合されていない未統合記録（約5,095万件）の問題と、②記録の内容に誤りがある問題があります。

① 基礎年金番号に統合されていない未統合記録（約5,095万件）の問題

年金記録は平成9年以降、国民一人に一つの番号（基礎年金番号）で管理されています。

しかし、平成18年6月時点で、どの番号にも結びついていない約5,095万件の年金記録が存在すること

が明らかになりました。

② 記録の内容に誤りがある問題

① オンライン記録の誤りの問題

年金記録は当初、紙台帳で管理されていましたが、その後、コンピュータによる管理方法に順次変更されていきました。その際、紙台帳の記載内容が正しく移し替えられなかったことなどにより、オンライン上誤っている記録が存在することが明らかになりました。

また、国の厚生年金記録と厚生年金基金が保有する基金記録の内容が異なっている記録が存在することが明らかになりました。

② 不適正にさかのぼって訂正された年金記録の問題

一度、届出された厚生年金の記録について、保険料負担を軽減するために、事業主や従業員の方の給与額（標準報酬月額）が実際より低く変更されたり、勤務時間が短くされたケースが存在することが明らかになりました。

② これまでの取り組み

① 未統合記録（約5,095万件）の解明状況

◆年金記録問題の解決に向けて、平成19年以降、「ねんきん特別便^(※1)」「ねんきん定期便^(※2)」などの各種お知らせをお送りし、ご自身の年金記録を確認していただくなどのさまざまな取り組みにより、未統合記録の基礎年金番号への統合を進め、3,000万件以上が

解明されたところです。

◆平成29年3月までの解明状況は次のとおりであり、現在も各種お知らせや通知書を利用し「もれや誤り」がないかどうか、年金記録確認の呼びかけを実施しています。

(※1)平成19、20年に、すべての受給者・加入者の方（約1億900万人）に加入記録のお知らせを送付し、「もれや誤り」をご本人に確認いただいています。

(※2)平成21年から、国民年金および厚生年金保険の加入者の方に、年金加入期間、保険料納付額、年金見込額などを毎年誕生月にお知らせしています。

未統合記録の基礎年金番号への統合の推移

平成18年6月時点

未統合記録 約5,095万件

	統合済み件数	年金記録問題の解決に向けた取り組みなど
平成20年3月	417万件	●平成19年2月 約5,095万件の未統合記録の存在が明らかになる（衆議院調査局予備的調査報告） ●平成19年12月 「ねんきん特別便」の送付開始
平成21年3月	1,010万件	
平成22年3月	1,403万件	●平成21年4月 「ねんきん定期便」の送付開始 ●平成22年1月 日本年金機構設立
平成23年3月	1,563万件	●平成22年10月 紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせ開始 ●平成23年2月 「ねんきんネット」サービス開始
平成24年3月	1,631万件	●平成23年8月 紙台帳検索システムを用いた持ち主検索作業開始
平成25年3月	1,704万件	●平成25年1月 気になる年金記録、再確認キャンペーン実施（未統合記録の「ねんきんネット」での検索サービス実施）
平成26年3月	1,771万件	
平成27年3月	1,827万件	●平成26年8月 「未解明記録（約2,100万件）の解明に向けた更なる具体策（案）」を公表
平成28年3月	1,866万件	

平成29年3月時点

解明された記録 3,145万件	① 基礎年金番号に統合済みの記録	1,897万件	人数ベース 1,469万人 受給者 864万人 被保険者など 605万人
	② 亡くなられた方などの記録 ・亡くなられたと判断される方の記録 706万件 ・年金受給に結びつかない記録 542万件	1,248万件	
解明作業中または なお解明が必要な記録 1,951万件	③ 現在調査中の記録（ご本人からの回答に基づいて調査中）	0.4万件	
	④ 名寄せ特別便などの対象となったが、未回答などのため 持ち主が判明していない記録	769万件	
	・ご本人から未回答のもの 276万件 ・「自分のものでない」と回答のあったもの 175万件 ・お知らせ便が未到達のもの 46万件 ・その他 272万件		
	⑤ 持ち主の手がかりが得られていない記録	885万件	
	⑥ ③～⑤の記録と同一人と考えられる記録	297万件	

2 内容に誤りのある記録の適正化に向けた取り組み

オンライン記録の誤りや、不適正にさかのぼって訂正された年金記録などに関して、主に次のような適正化の作業を進めました。

① 紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ

◆紙台帳などとオンライン記録の内容を照合し、不一致があった場合には、ご本人にお知らせし確認していただいたうえで年金記録を訂正しています。

◆受給者・被保険者の方ともに平成26年3月までに突き合わせ作業を終了し、該当者へのお知らせを送付しました(約297万件)。

◆平成28年度は、訂正通知が未回答となっている6,557人の方へ訂正通知の再送付を行いました。この結果、平成29年3月末時点で、3,735人の方から回答があり、2,068人の方の記録を回復しました。

② 被保険者記録と厚生年金基金記録との突き合わせ

◆国で管理する被保険者記録と厚生年金基金記録との突き合わせ作業を実施し、これらの記録の適正化を行いました。

③ 不適正に訂正された年金記録の回復

◆標準報酬などの不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い年金記録について、戸別訪問調査などにより記録の回復を進めました。

未統合記録および内容に誤りがある記録の回復状況 ()内の年月はデータの時点

対策	回復人数、回復見込額など
「ねんきん特別便」などの各種お知らせ便 (平成29年3月時点)	1,469万人 (平成18年6月以降) 受給者864万人 被保険者など605万人
① 紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ (平成27年1月末)	195万人 回復見込額の累計(年額) 約331億円 増額となった方一人あたり平均(年額) 約1.7万円
② 被保険者記録と厚生年金基金記録との突き合わせ (平成26年5月末)	55万件 ●国の記録が誤っているとして基金などへ回答した件数(受給者、被保険者の方などの合計) ●1つのオンライン記録につき複数の不一致の理由がある場合は、それぞれ1件と計上
③ 標準報酬などの遡及訂正事案	年金事務所段階での記録回復 627件 総務大臣のあつせん(第三者委員会の調査審議)による記録回復 735件
	年金事務所段階における記録回復 (2万件戸別訪問調査対象者以外を含む) (平成29年3月末) 5,985件

記録訂正による受給者の年金額(年額)の増額の累計(平成20年5月以降) 約1,256億円 (少なくとも延べ376万人) (平成29年3月末)

65歳から受給した場合の回復総額(生涯額) 約2.6兆円^(※1) (平成29年3月末)

増額となった方1件あたり平均(年額) 約3.3万円 (平成29年3月末)

(※1) 記録訂正による受給者の年金額(年額)の増額の累計である約1,256億円を、65歳以上の老齢年金給付額の男女比率で按分し、受給期間を男女別の65歳の平均余命の期間として、それぞれ乗じて合算した額。

3 年金記録の訂正にともなう事務処理

◆年金記録の訂正にともなう再裁定^(※2)のうち、旧法などの困難事案については支払いまでに時間を要していたところですが、事務処理に精通した職員を育成したことなどにより、迅速化を図りました。この結果、再裁定・時効特例給付^(※3)ともに、3か月以内に処理

を行うことができました。

(※2)すでに年金を受給している方が、記録が見つかったことなどにより、年金額を再計算することをいいます。

(※3)年金記録問題などによって時効となり消滅した年金について、平成19年7月に成立した年金時効特例法に基づき、お支払いしています。

再裁定・時効特例給付の未処理件数の推移

未処理件数	平成27年3月	平成28年3月	平成29年3月
再裁定	15.0万件 (5.9か月)	0.7万件 (2.5か月)	0.6万件 (2.4か月)
時効特例給付	1.8万件 (2.4か月)	0.6万件 (2.8か月)	0.5万件 (2.3か月)

()内は平均処理期間を表します。

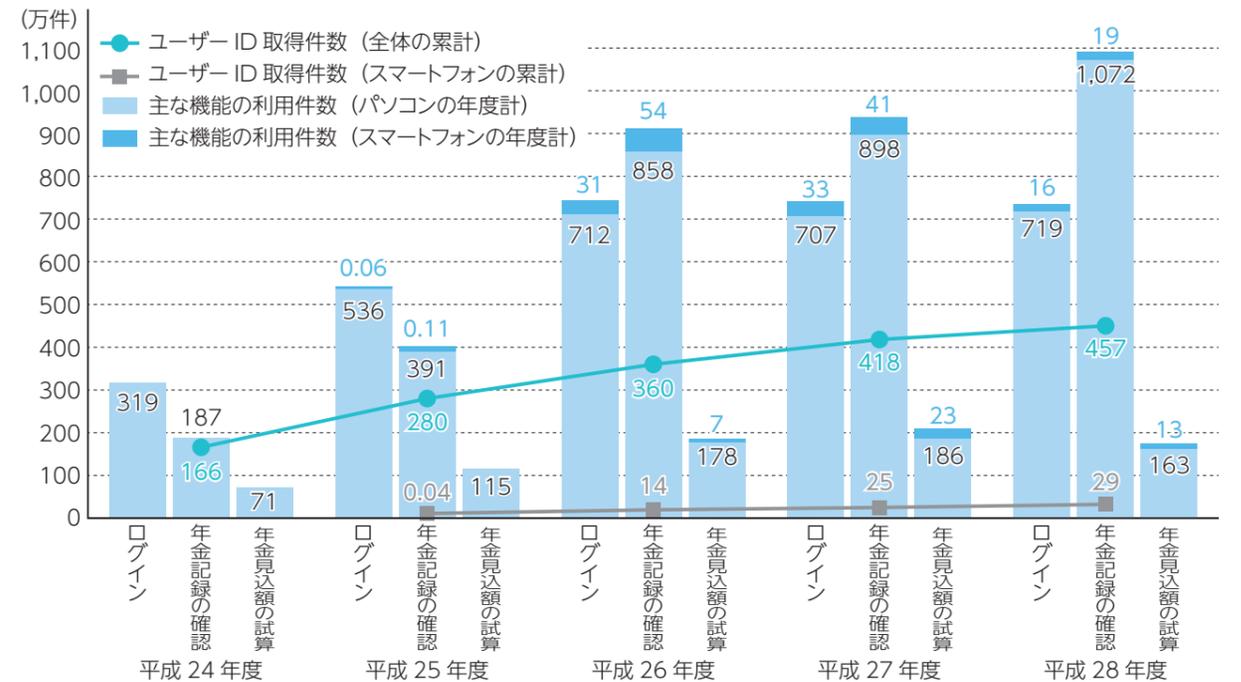
4 年金記録問題の再発防止のための情報提供とお客様による確認

◆「ねんきん定期便」については、すべての被保険者の方を対象に、35歳、45歳および59歳の方には封書形式で全期間の年金記録に関する情報提供、それ以外の年齢の方には、はがき形式で直近1年間の年金記録に関する情報提供を行い、年金記録の確認の呼びかけを行いました。平成28年度は、約6,380万件を送付しています。

◆「ねんきんネット」ホームページのリニューアルや周知用ポスター・リーフレットの配布、動画配信などにより、「ねんきんネット」の周知に努め、「ねんきんネット」の平成28年度末のユーザーID取得件数は、累計約457万件となりました。

◆「ねんきんネット」では、年金記録の確認や年金見込額の試算が可能です。今後も、QRコードを利用したアクセス方法の簡略化など、利用促進の取り組みや機能の一層の充実を図っていきます。

「ねんきんネット」ユーザーID取得件数と主な機能の利用件数の推移



信頼される組織を目指す取り組みの成果はあがっていますか？

内部統制システムの有効性確保

日本年金機構では、業務の適正な実施状況を監視し、内部の統制を図るための体制（内部統制システム）を強化し、事務処理誤りやコンプライアンス問題事案の未然防止や再発防止に向けた取り組みを行ってきました。

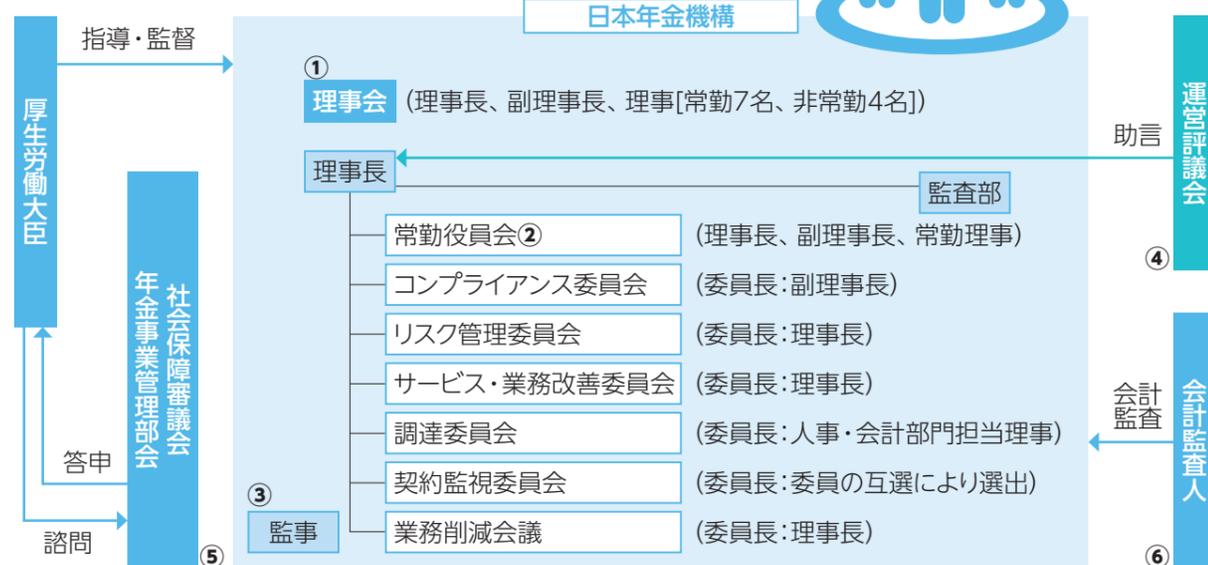
しかしながら、平成27年5月に発生した不正アクセスによる情報流出事案により、内部統制システムについても問題があることが明らかとなりました。

このため、日本年金機構は、平成27年12月に業務改善計画を厚生労働省に提出しました。この計画を確実に実行・推進し、国民の皆さまの信頼に応えられる組織として再生するため、必要な取り組みを実施しました。

組織ガバナンス体制

内部統制システムを機能させるための組織体制（平成28年1月1日時点）を次のとおり構築しています。また、外部からの評価・監視を受けています。

組織ガバナンス体制



① 理事会

最高意思決定機関として、日本年金機構の組織および業務運営上の重要事項を審議、決定

理事長、副理事長および理事11名（うち非常勤理事4名）で構成され、原則毎月1回定期的に開催しています。

② 常勤役員会

経営上重要な案件内容および意思決定過程の共有

平成28年1月に、理事長、副理事長、常勤理事などを構成員とする「常勤役員会」を設置し、経営上重要な案件内容および意思決定過程の共有を図るとともに、組織内の縦割り排除、組織経営に関しての合意の迅速化、役員間の情報共有を強化しました（原則毎週1回開催）。

このほか、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会などの専門委員会を設置し、組織および業務運営上の専門的事項を組織横断的に審議し、各種の取り組みを推進しています。

③ 監事

日本年金機構の財務の状況および業務の状況を監査

厚生労働大臣から任命された監事2名を置き、日本年金機構の財務の状況および業務の状況を監査しています。また監事は、理事会、常勤役員会および各種委員会に出席しています。

④ 運営評議会

国民の皆さまのご意見を日本年金機構の業務運営に反映

事業主、被保険者および年金受給者の方などのご意見を日本年金機構の業務運営に反映させることを目的に、設置されています。

（注）運営評議会の議事の概要や資料は、日本年金機構ホームページに公表しています。

外部からの評価・監視機関

⑤ 社会保障審議会 年金事業管理部会

社会保障審議会の下に、日本年金機構の業務実績の評価、厚生労働省も含めた年金事業全体についての調査審議など、年金事業の運営のあり方に関する専門的な審議を行う「年金事業管理部会」が設けられています。

（注）議事の概要や資料は、厚生労働省のホームページで公表しています。

⑥ 会計監査人

財務諸表などについて、厚生労働大臣が選任した「会計監査人」の監査を受けることが義務づけられています。

運営評議会委員名簿

池田 恵利子	公益社団法人 あい権利擁護支援ネット 代表理事
和泉 昭子	生活経済ジャーナリスト
植西 信博	TOHOヒューマンセンター 常務理事・事務局長
菊池 馨実	早稲田大学 法学学術院 教授
新谷 信幸	日本労働組合総連合会 副事務局長
嵩 さやか	東北大学 大学院法学研究科 教授
戸田 博史	第一三共株式会社 社外取締役
牧嶋 博子	株式会社TBSテレビ 報道局解説室長
若杉 史夫	一般社団法人 全国年金受給者団体連合会 会長
若林 正清	全国社会保険労務士会連合会 副会長

（平成28年7月8日時点 五十音順、敬称略）

2 事務処理誤りなどの再発防止

1 事務処理誤りの発生状況

事務処理誤りは、誤りの判明後、お客様へのご説明とおわび、訂正処理などお客様対応が完了したもののついて月次で公表しています。

平成28年度において公表した件数は4,770件となっています。このうち2,837件(59.5%)は旧社会保険庁時代に発生したものとされています。

平成28年度公表件数の発生年度別内訳

		件数
平成20年度以前	旧社会保険庁時代	2,749
		88
平成21年度		2,837(59.5%)
		22
平成22年度		79
平成23年度		65
平成24年度		70
平成25年度		123
平成26年度		269
平成27年度		818
平成28年度		487
合計		4,770



2 事務処理誤り再発防止の取り組み

事務処理誤りの発生は、お客様の年金権の侵害につながるおそれがあるため、事務処理の正確性の確保は重要であり、次のとおり事務処理誤りの防止に取り組んでいます。

◆平成26年9月に策定した「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策^(※1)」など、これまでに策定した事務処理誤りなどの再発防止策の取り組みの徹底を図りました。

(※1)「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」の主な内容は次のとおりです。

- ・人事評価における事務処理誤りなどの評価点の拡大など…すべての職員を対象に「事務処理誤り・事務処理遅延の根絶」を観点とした個人目標を必須とし、目標のウエイトを引き上げました。
- ・「事務処理遅延・書類紛失・誤送付等防止チェックシート」の策定…チェックシートを毎月1回作成し、一連の処理が確実に実行されているか各所属長が毎月1回点検確認し、本部へ報告するようマニュアルに明記しました。また、封かん作業を行うつど必要なチェックを徹底させるために使用するチェックリストを策定しました。
- ・無予告特別監査の実施…全拠点で無予告の特別監査を実施しました。

◆平成28年度においては、職員一人ひとりが「事務処理遅延・書類紛失・誤送付等防止チェックシート」の各項目を理解し業務に取り組めるよう、全職員に対し、理解度チェック方式による「事務処理誤り再発防止取組チェック」を実施することで取り組みの改善を図りました。さらに、事務処理誤りの発生を、より身近な問題としてとらえさせることを目的とし、直近に発生した事象の中から事務処理誤りの発生原因・ポイント・対策について、「リスク対策通信」として全拠点へ毎月周知することとしました。

◆平成27年度以降に複数回事務処理遅延などが発生した拠点から重点取組拠点(18拠点)を指定して、本部から訪問指導を実施し、指定後3か月間、拠点が策定した再発防止策の進捗管理を行いました。その結果、重点取組拠点において新たに発生した事務処理遅延などは1件に減少しました(指定前は18拠点で平成27年度以降62件発生)。

◆研修においては、各役職において果たすべき役割について認識の共有を図るため、階層別の研修への講師派遣を行いました。

また、事務処理遅延などが複数回発生した拠点に

おいて、対象拠点内全職員を対象に、再発防止策に対する「フォローアップ研修」を実施しました。

◆その他、平成27年度に引き続き、受付進捗管理システムによる書類の状況管理および6色ボックスによる書類管理の徹底、未完結リストを活用した書類の状況確認や指導、事務処理誤り発生状況の人事評価への反映を実施しました。

◆このように事務処理誤りを減らす取り組みを組織全体で進めた結果、事務処理誤りの発生状況は減少傾向にあり、着実に各種施策の効果が表れています。重点三事案(「事務処理遅延」「書類の紛失」「誤送付・

誤送信・誤交付)のうち、「事務処理遅延」の発生件数は大幅に減少しました。また、「書類の紛失」「誤送付・誤送信・誤交付」については対前年度比で減少しているものの一定数の事務処理誤りが見られることから、引き続き、これまでの取り組みを徹底することで発生防止に努めます。

今後も、事務処理誤りの発生の防止に向けて、統一業務マニュアルに基づく正確な事務処理や事務処理誤り防止対策の徹底に組織全体で取り組みます。

事務処理遅延、書類の紛失および誤送付・誤送信・誤交付の発生状況(平成29年3月末時点)

	事務処理遅延	書類紛失	誤送付・誤送信・誤交付	計
平成27年度	46	57	207	310
機構職員	39	44	121	204
委託業者等	1	6	85	92
市区町村	6	7	1	14
平成28年度	10	52	173	235
機構職員	4	42	78	124
委託業者等	1	0	94	95
市区町村	5	10	1	16

(注) 今後、事象が明確になることで件数が変動する場合があります。

3 コンプライアンス確保と リスク管理の取り組み

1 職員の意識改革など

①研修、コンプライアンス意識調査、コンプライアンス自己点検

◆不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、次の取り組みを行いました。

- ◎リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に浸透させるための研修
- ◎役職員のコンプライアンス意識の現状などを把握し、研修などの今後のコンプライアンス確保への取り組みの推進に役立てることを目的としたコンプライアンス意識調査
- ◎職員のコンプライアンス意識の自己確認を促すとともに、拠点長が職員の点検結果を確認することで問題点を把握し改善させる契機とするためのコンプライアンス自己点検

②コンプライアンス問題事案への具体的対応

◆コンプライアンス上、問題の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、平成28年度は22件について制裁処分を行いました。

◆制裁処分を行った場合、職員制裁規程に基づき、減給以上は即時、戒告は半期ごとにプレスリリースするとともに、年2回、全拠点に対し、制裁処分の情報提供および同様事案発生防止にかかる注意喚起を発信しました。また、研修資料などに反映するなど、再発防止に努めました。

制裁処分の内訳

●不適正事務処理など	15件
●ハラスメントなど	1件
●個人情報関係（業務目的外閲覧を含む）	2件
●その他	4件

2 リスクアセスメント

①事務リスク

◆各拠点の事務処理誤りの原因や問題点の洗い出し・分析を行い、新たな事務処理誤り防止の対応策の策定、取り組みの強化を図りました。

②システムリスク

◆業務内容や業務手順から内在するリスクを洗い出し、システム事故の未然防止を図ることを目的に調査を実施しました。

③情報セキュリティリスク

◆外部の専門家を活用し、日本年金機構の実情にそったリスク評価・分析のフレームワークを作成し、日本年金機構LANシステム、年金個人情報等専用共有フォルダ、ねんきんネットおよび日本年金機構ホームページに対するリスク評価・分析などを実施するとともに、次年度以降の取り組みの基礎資料を策定しました。

③各種情報のモニタリング

◆各拠点長からの日次の業務報告など、各種情報をモニタリングし、事案の早期把握および必要な対応を行いました。

④防災対策

◆地震などの防災対策として、各拠点において関係機関にも協力を要請して避難誘導などの実地訓練や応急救護の訓練などを実施し、初動対応などの手順を確認しました。また、定期的に安否確認テストやMCA無線機の通信テストを実施し、緊急時の速やかな状況把握などについて実地訓練を行いました。

4 適正な監査の実施

1 効果的な監査体制の構築

◆日本年金機構での業務ルールの徹底やコンプライアンス遵守において、内部監査の役割は重要であり、監査の効率性を高める目的で、平成28年7月1日に監査体制を見直し、一般監査担当グループを検査担当と監査担当に機能を分けました。それぞれの役割を明確化したことにより、目的に応じた監査が行われました。

2 監査機能の強化

①検査機能の強化

◆拠点におけるルール徹底に向け、事務管理レベルを5段階で評価し、低レベルの拠点に対しては、フォローアップ監査を行うこととしました。

◆事務センターおよび年金事務所に対する一般監査（業務検査）は、無予告で実施しました。平成28年度は、事務センター39拠点と年金事務所312拠点を実施し、ルール不適合や帳簿記載などの不備を事務センター201件、年金事務所3,759件（前年比△54件）を検出しました。これらの不備については、改善が完了したことを確認し、監査結果を人事評価や拠点の業務評価などに反映させています。

②監査機能の強化

◆内部通報による不適切な事務処理事案などについて、問題が発生した拠点に対し発生状況を調査する目的で、特別監査を事務センター2拠点、年金事務所9拠点到実施しました。

③本部および地域部などに対する監査の強化

◆日本年金機構本部各部および各業務に内在するリスクを考慮し、よりリスクが高いと考えられる業務に対して監査を実施し、問題点の改善に向け、助言・提言を行いました。

ア) 会計業務監査

◆調達、支払プロセスについて、本部24部室と9地域部に対して実施し、125件の不備事項の改善を求めました。

イ) 本部各部室（現業部署）に対する無予告監査

◆届書などの処理・管理状況、情報機器と電子媒体

の管理状況が適正であるか検証し、16件の不備について、速やかに是正するよう指導しました。

ウ) 自主点検にかかる監査

◆自主点検の点検項目にかかる管理業務について、適正な管理状況であるか検証し、187件の不備事項について、是正指導を行いました。

エ) 本部および事務センターの外部委託業務監査

◆本部の外部委託業務については、定例検査が適切に行われているかを検証しました（不備事項90件）。

また、広域事務センターについては、職員による受託業者への管理状況と受託業者の業務実施状況が適正であるか検証しました（不備事項35件）。いずれも、不備事項については速やかに改善するよう指導しました。

3 人材育成および専門性の強化

◆内部監査を担う人材を育成するため、新任研修や実務経験を活用したOJT研修を実施することにより、監査対応職員のスキルアップに努めました。このほか、外部団体が主催する内部監査や情報システム監査講座などに積極的に参加し、監査専門資格を取得させるなどの専門性強化を図りました。

4 監査報告会の充実

◆理事長に対して行う監査報告を定期的を実施する目的で、監査報告会を開催し、監査結果を説明するとともに、問題点を共有しました（平成28年度12回開催）。報告会では、改善に向けた提言などを本部関係部門に29件行い、23件が反映されました。

1 国民年金の業務の取り組み

国民年金の適用促進に向けた取り組み

国民年金は、日本国内に住所がある20歳以上60歳未満のすべての方に加入する義務があり、20歳になったら、お住まいの市区町村で加入の届出を行っていただく必要があります。平成28年度の国民年金の適用促進に向けた取り組みは次のとおりです。

1 確実な適用の実施

平成28年度の計画

- 住民基本台帳ネットワークシステムを利用して把握した20歳、34歳および44歳の方に、加入の届出勧奨と、届出がない場合の資格取得の手続きを確実に実施することとしていました。
- 被保険者種別変更の届出がない場合の、資格取得などの手続きの迅速化を図ることとしていました。

平成28年度の取り組み状況

- ◆住民基本台帳ネットワークシステムを利用して把握した20歳の方（125万人）に対し、加入の届出勧奨を行いました。勧奨を行っても届出のない場合には、年金手帳を送付（51万人）し、第1号被保険者として資格取得の手続きを行いました。
- ◆34歳と44歳の方で、基礎年金番号を持っていない方や、資格喪失後一定期間（12か月）資格取得をされていない方に対して届出勧奨を行い、勧奨を行っても届出のない方には資格取得の手続きなどを行いました。

2 関係機関との連携・協力

平成28年度の計画

- 転職者などの被保険者種別変更の届出について、事業主説明会などにおける周知と、市区町村やハローワークとの連携に努め、適正な届出を促進することとしていました。

平成28年度の取り組み状況

- ◆転職者などに対しては、被保険者種別変更の届出が必要な事由の発生したときから2か月後に届出勧奨を行い、自主的な届出を促しました。
- ◆届出勧奨を行っても届出がされない場合には、第1号被保険者として届出によらない種別変更処理の手続きを行いました。
- ◆自主的な届出を促すため、ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨と失業を理由とする特例免除制度について周知を行いました。
- ◆市区町村に対しては、日本年金機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌『かけはし』（隔月発行）を作成し情報提供を行うとともに、市区町村担当者事務説明会などにおいて国民年金の資格手続に関する説明を行い、住民への周知を依頼しました。

3 第3号不整合問題への対応

第3号不整合問題とは、サラリーマンなど（第2号被保険者）の被扶養配偶者である第3号被保険者が、第2号被保険者の退職などにより、第1号被保険者となったにもかかわらず、必要な届出を行わなかったために^(※1)、年金記録上は第3号被保険者のままとされていることが判明し、さかのぼって保険料の納付を行うことができず未納期間となり、無年金や年金の減額が生じてしまうなどの問題をいいます。

このため、平成25年7月に法律が改正され、第1号

被保険者への切り替えの届出が2年以上遅れた場合であっても、所定の手続きを行えば、受給資格期間^(※2)への算入や平成30年3月までは最大10年分の保険料を納付すること(特例追納)ができるようになりました。
(※1) 本来届出すべき期限から2年以上経過してしまうと、保険料の納付ができなくなります。
(※2) 年金を受ける場合は、保険料を納めた期間や加入者であった期間などの合計が一定年数以上必要であり、年金を受け取るために必要な加入期間のことをいいます。

平成28年度の計画

- 第3号被保険者の記録不整合問題に関して、「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（平成25年法律第63号）」に基づいて、時効消滅不整合期間^(※3)に対する特定期間該当届^(※4)の届出勧奨を引き続き行うとともに、特例追納の勧奨に対する相談、申し出に適切に対応することとしていました。
- 平成26年12月から始まった被扶養配偶者非該当届に関する事務を適切に行うとともに、健康保険組合と共済組合から提供される被扶養配偶者情報（過去

分）に基づいて、3号不整合記録を確認し、不整合記録のある方への種別変更届の届出勧奨と特例追納勧奨を行うこととしていました。
(※3) 第3号被保険者から第1号被保険者への切り替えの届出が2年以上遅れていたために、時効により保険料が納められなかった期間。
(※4) 不整合期間をそのままにすると未納期間となるため、将来の老齢基礎年金の受給資格期間に算入されませんが、特定期間該当届を提出した場合、その期間は老齢基礎年金の受給資格期間に算入されることとなります。

平成28年度の取り組み状況

- ◆平成23年11月から、第3号不整合期間のある方へのお知らせと、種別変更届および特定期間該当届の提出ならびに特例追納の勧奨を行ってきました。
- ◆平成26年度から引き続き、日本年金機構ホームページに法律改正の概要や特定期間該当届の手続方法などを掲載するとともに、制度周知チラシを作成し、年金事務所や市区町村の窓口などに設置し制度周知を図りました。
また、特例追納の施行（平成27年4月1日）以後は、特例追納制度のチラシを作成し、制度周知を図りました。
- ◆平成26年12月から始まった被扶養配偶者非該当届については、被扶養配偶者非該当届に基づく種別変更の届出勧奨を行い、届出が行われない場合には届出によらない種別変更の処理を行いました。
- ◆健康保険組合の被扶養配偶者情報に基づいて、種別変更届および特定期間該当届の提出ならびに特例追納の勧奨を実施しました。

また、国民年金の業務の取り組みについては、このほかに「受給資格期間の短縮の取り組み」と、重点課題として挙げている「納付率向上に向けた対応」があります。

「受給資格期間の短縮の取り組み」についてはP13へ

「納付率向上に向けた対応」についてはP17へ

2 厚生年金保険・健康保険などの業務の取り組み

厚生年金保険・健康保険などについては、事業主が従業員に支払う給料などから保険料を差し引き、事業主の方から保険料を納付していただいています。事業主の方からきちんと納付していただけるよう、平成28年度は次の取り組みを行いました。

1 厚生年金保険・健康保険などの収納率

平成28年度の計画

○収納率については、前年度と同等以上の水準を確保することを目標としていました。

平成28年度の取り組み状況

- ◆厚生年金保険の収納率は、前年度の収納率98.8%を上回ることを目標に取り組んだ結果、29兆7,992億円を徴収決定（過年度分を含む）し、29兆4,754億円を収納し、98.9%と目標を0.1%上回りました。
- ◆全国健康保険協会管掌健康保険の収納率は、前年度の収納率97.8%を上回ることを目標に取り組んだ結果、9兆3,068億円を徴収決定（過年度分を含む）し、9兆1,211億円を収納し、98.0%と目標を0.2%上回りました。

収納率の推移

保険料収納率 (%)		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
		厚生年金保険	98.1	98.4	98.6	98.8
	協会管掌健康保険	96.9	97.2	97.5	97.8	98.0
	船員保険	91.0	92.0	92.9	94.1	95.2

厚生年金保険の徴収に関する数値

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
徴収決定済額	24兆6,116億円	25兆4,629億円	26兆6,941億円	28兆1,830億円	29兆7,992億円
収納済額	24兆1,549億円	25兆472億円	26兆3,196億円	27兆8,362億円	29兆4,754億円

全国健康保険協会管掌健康保険の徴収に関する数値

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
徴収決定済額	8兆1,192億円	8兆2,950億円	8兆6,312億円	8兆9,104億円	9兆3,068億円
収納済額	7兆8,653億円	8兆606億円	8兆4,183億円	8兆7,121億円	9兆1,211億円

2 口座振替の利用促進

平成28年度の計画

○口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保することとしていました。

平成28年度の取り組み状況

- ◆新規適用届を受付した際に事業所に対して口座振替勧奨を行うとともに、口座振替未実施である事業所に対しては、口座振替を勧奨するなどの取り組みを行いました。
- ◆平成28年度口座振替実施率は、厚生年金保険が83.0%、全国健康保険協会管掌健康保険は83.2%となりました。

口座振替実施率の推移

口座振替実施率 (%)		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
		厚生年金保険	83.0	83.3	83.1	83.2
	協会管掌健康保険	83.2	83.2	83.4	83.5	83.2
	船員保険	68.7	69.3	70.6	71.3	72.0

3 滞納事業所に対する納付指導および滞納処分

平成28年度の計画

- 滞納事業所には、速やかに納付督促を行い、確実な徴収に取り組むことにより滞納の長期化防止を図ることとしていました。
- 滞納事業所から納付が困難である旨の申し出があった場合には納付協議に応じ、事業所の経営状況や将来の見通しなどを聴き取ったうえで、きめ細かな納付指導を行うこととしていました。
- 繰り返しの納付指導にも応じない事業所に対しては、関係法令に基づき滞納処分を迅速かつ確実に実施することとしていました。

平成28年度の取り組み状況

- ◆滞納事業所への納付督促や納付指導をきめ細かに行ったことにより、平成28年度の滞納事業所数は134,940事業所と前年度より920事業所減少させました。また、平成28年度の差し押さえ事業所数は25,174事業所となりました。

滞納事業所数の推移

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
滞納事業所数	154,013	141,284	138,162	135,860	134,940

差押事業所数の推移

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
差押事業所数	22,556	24,626	25,094	24,300	25,174

4 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

平成28年度の計画

- 徴収が困難である事業所には、本部と年金事務所が連携して早期の滞納解消に向けた取り組みを実施することとしていました。
- 国税庁と連携・協力し、滞納処分を国税庁に委任する仕組みを積極的に活用し、国民年金とあわせて前年度以上の件数を委任することとしていました。

平成28年度の取り組み状況

- ◆滞納処分の国税庁への委任は、平成28年度には本年金機構発足以降、平成28年度末までに43件を18件を委任し、平成27年度より6件増加しました（日委任しています）。

また、厚生年金保険・健康保険などの業務の取り組みについては、このほかに日本年金機構の重点課題として挙げている「未加入事業所への適用促進対策」があります。

「未加入事業所への適用促進対策」についてはP21へ

3 年金給付業務の取り組み

1 迅速な決定

平成28年度の計画

○迅速で正確な年金給付の実施のため、年金の請求を受けてから、年金を決定し、年金証書をお届けするまでの標準的な所要日数をサービススタンダード^(※1)として設定しています。各サービススタンダードの達成状

況を適切に把握し、達成率90%以上を維持するよう取り組むこととしていました。

(※1) 老齢基礎・厚生年金、遺族基礎・厚生年金は2か月以内(加入状況の再確認を要しない場合は1か月以内)、障害基礎年金は3か月以内、障害厚生年金は3か月半以内としています。

平成28年度の取り組み状況

◆平成28年度のサービススタンダードの達成率は、すべての年金種別について目標の90%を維持しました。

サービススタンダードの達成状況

[老齢年金・遺族年金](加入状況の再確認を要しない場合)

サービススタンダード	老齢基礎年金		老齢厚生年金		遺族基礎年金		遺族厚生年金	
	平均所要日数(日)	達成率(%)	平均所要日数(日)	達成率(%)	平均所要日数(日)	達成率(%)	平均所要日数(日)	達成率(%)
平成27年度	26.1	91.6	26.3	91.8	27.0	90.5	25.9	95.0
平成28年度	22.2	95.5	25.0	95.1	25.8	92.9	26.2	91.7

[老齢年金・遺族年金](加入状況の再確認を要する場合)

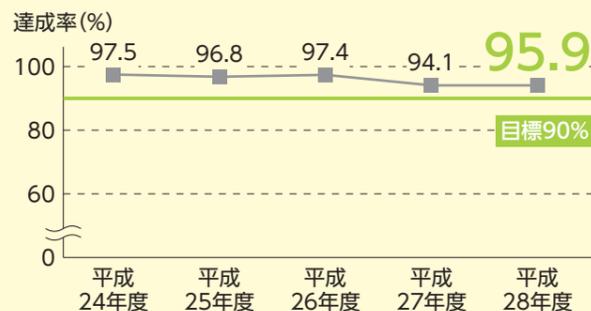
サービススタンダード	老齢基礎年金		老齢厚生年金		遺族基礎年金		遺族厚生年金	
	平均所要日数(日)	達成率(%)	平均所要日数(日)	達成率(%)	平均所要日数(日)	達成率(%)	平均所要日数(日)	達成率(%)
平成27年度	34.5	96.3	36.8	94.1	34.8	96.3	40.2	90.1
平成28年度	34.0	96.6	35.5	95.9	35.9	95.8	40.4	91.1

[障害年金]

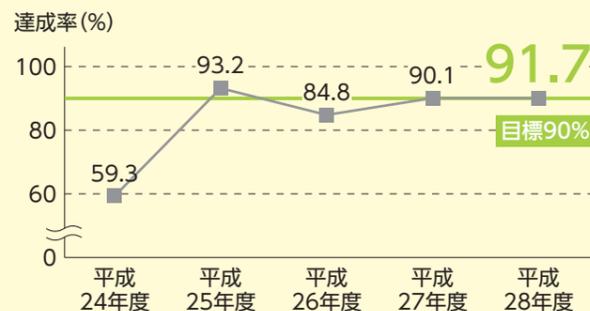
サービススタンダード	障害基礎年金		障害厚生年金	
	平均所要日数(日)	達成率(%)	平均所要日数(日)	達成率(%)
平成27年度	52.5	95.6	82.0	90.1
平成28年度	50.3	96.2	89.0	91.7

サービススタンダードの達成率の年次推移

[老齢厚生年金](加入状況の再確認を要する場合)



[障害厚生年金]



2 年金受給にできる限り結びつけていくための取り組み

平成28年度の計画

○年金の申請忘れ、申請もれを防止するため、年金支給年齢に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴などが記載されている年金請求書(ターンアラウンド方式)を本人あてに送付するなどの取り組みを行うこととしていました。

○69歳到達時に受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方に対して、年金請求を促すための

お知らせを送付することとしていました。さらに、年金請求書の未送達者や65歳以降未請求者の方への対応について検討し、取り組みを行うこととしていました。

○年金制度改正(受給資格期間の短縮)にともない、受給資格期間が10年以上ある方に対して、事前に年金請求書を送付することとしていました。

平成28年度の取り組み状況

◆年金請求を促すために、次のとおりお知らせを送付しました。(平成28年度実績)

年金請求書(ターンアラウンド方式)	老齢基礎年金または老齢厚生年金の受給資格を満たしている方には、年金加入記録などをあらかじめ記載した年金請求書(ターンアラウンド方式)を、年金支給開始年齢到達の3か月前に送付しています。	1,056,614件
老齢年金のお知らせ(はがき)	65歳から年金を受け取る権利が発生すると確認された方について、60歳到達の3か月前にお知らせを送付しています。あわせて、64歳以前でも厚生年金の加入期間が12か月以上となった場合は特別支給の老齢厚生年金が請求できること、また、老齢基礎年金の繰上げ請求ができることをご案内しています。	137,621件
年金加入期間の確認について(ご案内)(はがき)	年金の受給資格が確認できない方について、60歳到達の3か月前にお知らせを送付しています。	112,555件
年金請求を促すためのお知らせ(はがき)	年金の受給資格を満たしていながら、年金請求を行っていない方について、69歳到達月にお知らせを送付しています。	36,950件

また、給付業務の取り組みについては、このほかに「受給資格期間の短縮の取り組み」と、重点課題として挙げている「障害年金の諸課題への対応」があります。

「受給資格期間の短縮の取り組み」についてはP13へ

「障害年金の諸課題への対応」についてはP25へ

4 年金相談の充実に向けた取り組み

平成28年度は、全国の年金事務所や街角の年金相談センターなどで、約565万件の年金相談があり、全国のコールセンターや年金事務所などには約774万件の電話によるお問い合わせをいただきました。

年金事務所に相談にお越しいただいたお客様を、なるべくお待たせしないよう、また「ねんきんダイヤル」へお問い合わせいただいたお客様になるべく早くお応えできるよう、年金相談窓口における待ち時間の短縮および「ねんきんダイヤル」の応答率向上に取り組んでいます。さらに、各種研修によって、年金相談担当者のスキルアップを図り、お客様に満足していただける年金相談を目指しています。

1 年金事務所での相談

平成28年度の計画

○窓口での待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう対策を講じていました。

○年金事務所の配置や地域ニーズを踏まえながら、市区町村の庁舎内や商工会議所などで、社会保険労務士会などと連携・協力した出張相談を実施することとしていました。

○年金事務所への一般的な電話相談をつながりやすくするため、「自動音声システム (IVR)」によるコールセンターへの転送を行うことにより、改善を図ることとしていました。

○お客様が年金相談しやすい環境を、効率的に整備する準備に取り組むこととしていました。

平成28年度の取り組み状況

◆平成28年10月からすべての年金事務所において、全日・全時間帯で予約相談を実施しました。待ち時間の解消はもとより、お客様のニーズを踏まえた年金相談につながるよう、事前準備や相談内容に応じた担当者の配置を行いました。

◆平日昼間に相談できないお客様のための取り組みとして、昼休み時間帯における年金相談や、毎週月曜日の年金相談受付時間の延長や、毎月第2土曜日

の年金相談を、すべての年金事務所で行いました。

◆年金窓口体制の強化のため、329名の年金相談職員を創設し、また上席年金給付専門職と年金給付専門職を配置しました。

◆これらの取り組みの結果、「平均待ち時間：1時間以上」の年金事務所は発生せず、「平均待ち時間：30分以上1時間未満」の年金事務所は延べ9か所となりました。

平均待ち時間が1時間以上の年金事務所数 (13時時点)

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
年度合計	2か所	0か所	1か所	0か所	0か所
1か月平均	0か所	0か所	0か所	0か所	0か所

平均待ち時間が30分以上1時間未満の年金事務所数 (13時時点)

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
年度合計	143か所	39か所	61か所	29か所	9か所
1か月平均	12か所	3か所	5か所	2か所	1か所

◆年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が近隣にない地域に職員や委託社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。

◎平成28年度の実績：実施回数 6,557回
相談者数 81,469人

◆電話がつながりにくい年金事務所については、年金相談以外の電話も多いことから、回線数の増設などの対応を行いました。また、これまでの年金事務所

から「ねんきんダイヤル」への転送に加え、年金事務所、事務センターに入る国民年金被保険者の方からの照会を、平成29年1月から順次「ねんきん加入者ダイヤル」に転送を開始しました。

◆予約相談とあわせ、平成29年度に予定している「テレビ電話」による年金相談の試行実施に向けて、必要な準備を進めました。



年金相談の総合案内の様子 (東京都 新宿年金事務所)



年金相談窓口ブースの様子 (東京都 新宿年金事務所)

2 街角の年金相談センターでの相談

平成28年度の計画

○街角の年金相談センターの運営を全国社会保険労務士会連合会に委託し、社会保険労務士の協力を得て効果的な業務実施を図ることとしていました。

○市区町村などの関係団体の協力の下、街角の年金相談センターの周知広報や利用促進に取り組むこととしていました。

平成28年度の取り組み状況

◆全国78か所の街角の年金相談センター（街角の年金相談センター（オフィス）27か所を含む）での年金相談業務について、全国社会保険労務士会連合会に委託して実施しました。

◆街角の年金相談センターおよび全国社会保険労務士会連合会との定例会を通じて情報交換を実施し、連携・協力を推進するとともに、市区町村へ案内チラシを配布するなど、街角の年金相談センターの利用促進を進めました。

3 コールセンターでの相談

平成28年度の計画

○「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、混雑予測、混雑時における混雑していない日への架電案内ガイダンス、各種通知書の改善、発送日の分散化、

日本年金機構ホームページへのQ&Aの掲載などにより、入電数の減少を図ることとしていました。

平成28年度の取り組み状況

- ◆ナビダイヤルのガイダンスを、比較的入電の少ない時間帯をご案内するように見直しました。
- ◆通知書を大量発送する時期に電話が集中することから、通知書の分散発送を実施しました。
- ◆日本年金機構ホームページの掲載内容の見直しやQ&Aの掲載、また通知書などの見直しを実施しました。
- ◆オペレーターのスキルの形成やオペレーターの増席対応など、応答率の維持に努めました。
- ◆平成28年度の応答率は、扶養親族等申告書の発送時期の前倒しや記載内容の変更などにより想定外の入電数となりましたが、平成27年度よりは上昇し中期計画で求められている70%以上を達成しました。
- ◆平成28年10月から、予約相談の拡充にともない、「ねんきんダイヤル」での予約受付を開始しました。
- ◆外国人のお客様への対応を求める声に応じて、マルチランゲージサービス（通訳サービス）の検討を開始しました。

コールセンターにおける応答率推移（％）

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
ねんきんダイヤル	83.7	77.9	81.6
ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル	85.1	59.1	88.9
ねんきん加入者ダイヤル	市区町村対応	-	94.2
	被保険者対応	-	91.3



コールセンターの様子

5 公的年金制度に対する理解促進への取り組み

地域活動の展開

公的年金制度への理解促進と普及活動のため、「地域年金展開事業」の取り組みを進めています。「地域年金展開事業」は、全国の年金事務所が主体となり、

学校や都道府県・市区町村の教育委員会、全国社会保険労務士会連合会など関係機関の連携・協力のもと、地域に根ざした活動を行っています。

平成28年度の計画

○地域、企業、教育の場などにおいて、公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しくわかり

やすい情報提供を行うこととしていました。

平成28年度の取り組み状況

◆全国の年金事務所において、自治体や地域の教育機関に出向き、目的や対象に応じた公的年金制度の周知活動（年金セミナーや年金制度説明会、出張相談会など）を行いました。高校や大学などの教育機関向けに実施した年金セミナー後の受講者アンケートにおいて、「年金制度の理解が進んだ」「年金の大切さを実感した」などの回答が159,833件寄せられました。

◆日本年金機構は、厚生労働省と協力して、毎年11月を「ねんきん月間」、11月30日（いいみらい）を「年金の日」として、国民の皆さまに年金制度に対する理解を深めていただくため、公的年金制度の普及や啓発活動を展開し、全国各地で出張年金相談、学生向けセミナーなどを実施しています。

◎平成28年度の実績：年金セミナー3,467回
制度説明会 2,785回

この取り組みの一環として、公的年金をテーマにエッセイを募集し、1,341人の応募がありました。入賞作品は、日本年金機構ホームページで発表しているほか、日本年金機構が発行する各種刊行物にも掲載をしています。

◆地域年金展開事業を推進するため、自治体や各都道府県の関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、受給者協会など）で構成する地域年金事業運営調整会議を、全都道府県で開催し、合計73回実施しました。

委員からは、今後の事業を促進するためのご意見をいただき、日本年金機構からは年金セミナー実施に向けた協力依頼をするなど、連携を密にすることができました。

6 お客様サービス向上の取り組み

1 「お客様へのお約束10か条」の取り組み

日本年金機構は、平成22年1月の設立にともない、お客様サービスの基本方針として「お客様へのお約束10か条」を作成しています。これは、お客様へのメッセージとして、また、サービス精神の礎として作成したものです。

日本年金機構では、業務の実施状況をお客様にチェックしていただく意味もこめて、このポスターを目立つ場所に掲示しています。



ポスターを年金事務所の目立つ場所に掲示しています。
(東京都 新宿年金事務所)

お客様へのお約束10か条 ～私たちはお約束します～

〈お客様の立場に立って〉

1 わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。

◆全国の年金事務所・街角の年金相談センターに訪れたお客様に対する「お客様満足度アンケート」における「窓口の説明はわかりやすく、充分でしたか」の質問について、『満足』『ほぼ満足』の合計は93.0%でした。

2 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。

◆「プラスアルファの説明をいただくことも多く、毎回勉強になる」「事前予約をしてうかがったら、資料などを準備していただき、所要時間が短くすんだ」などのおほめの言葉をいただいています。

3 電話は3コール以内に出ます。

◆年金事務所では、朝礼の場で「お客様へのお約束10か条」の確認、唱和を行うなどにより、電話に3コール以内に出ることを常に意識し、実行するよう取り組んでいます。

4 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。

◆全国の年金事務所・街角の年金相談センターに訪れたお客様に対する「お客様満足度アンケート」における「来訪される前の不安や疑問は解消されましたか」の質問について、『解消された』は98.7%でした。

◆コールセンターにおいて電話相談いただいたお客様に対する「お客様満足度アンケート」における「お問い合わせ・ご意見に対するオペレーターの説明はいかがでしたか」の質問について、『満足』『ほぼ満足』の合計は85.4%でした。

5 ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。

◆平成28年10月からすべての年金事務所において、全日・全時間帯で予約相談を実施しました。待ち時間の解消はもとより、お客様のニーズを踏まえた年金相談につながるよう、事前準備や相談内容に応じた担当者の配置を行いました。また、平日昼間に相談できないお客様のための取り組みとして、昼休み時間帯における年金相談や、毎週月曜日の年金相談受付時間の延長をすべての年金事務所で行いました。

6 お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。

◆日本年金機構本部内に専門チームを設置して検討しているほか、一般のお客様をモニターとした「お客様向け文書モニター会議」を定期的に開催してご意見を伺い、文書デザイナー（文書作成のプロ）の参画のもと、文書の改善に努めています（平成28年度に11回開催し、19件の文書を審査）。

7 お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

◆年金事務所では、日頃、年金事務所をご利用いただいているお客様を対象とした「年金事務所お客様サービスモニター会議」を実施して、直接ご意見・ご希望をお伺いしています（平成28年度は全国15か所で行った）。

◆お客様から寄せられたご意見の中から、48件についてサービス改善・業務改善を行いました。

〈正しく確実に〉

8 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。

◆年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な日数（サービススタンダード）を設定し、その達成率を継続的に確認しています。

9 お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。

◆「ねんきん定期便」の送付のほか、インターネットを活用したサービス「ねんきんネット」により、ご自宅のパソコンやお手元のスマートフォンで、24時間いつでも年金記録照会や年金見込額試算など、さまざまなサービスをご利用いただけます。

10 お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。

◆研修や自己点検を通じて、個人情報保護、情報セキュリティに対する職員の意識の向上・徹底を行っています。また、誤送付、誤送信などの事務処理誤りの根絶にも引き続き努めていきます。

2 CS(お客様満足) 推進の取り組み

平成28年度の計画

○全職員に配布している「サービス推進の手引き」のうち、障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領に基づき、障害のあるお客様への対応ページの充実を図るとともに、CS研修を充実強化し、全職員に対してCSの意識を醸成させることとしていました。

平成28年度の取り組み状況

- ◆職場内での研修を実施する責任者である年金事務所の副拠点長に対して、CSへの取り組み、障害のあるお客様への対応方法などの研修を、地域集合研修として実施しました。
- ◆新入構員を対象に、CS概念や障害のあるお客様への対応方法などの研修を実施しました。

3 お客様の声を収集

平成28年度の計画

○複数か所の年金事務所において、年金事務所をご利用いただいているお客様から直接ご意見をお聴きする「年金事務所お客様サービスモニター会議」を実施して、お客様の声の収集に努めることとしていました。

○各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、日本年金機構ホームページにも「日本年金機構へのご意見・ご要望」のコーナーを設け、お客様の声の収集に努めることとしていました。

平成28年度の取り組み状況

- ◆全国15か所の年金事務所「年金事務所お客様サービスモニター会議」を実施し、現場主導のサービス改善を図りました。
- ◆現場でいただいたお客様の声は、本部に集約し、サービス改善・業務改善に関するものは、改善に組み込み、平成28年度は48件について実施しました。
- ◆年金事務所などに関する「お客様の声に基づく対応事例」は、引き続きホームページに掲載し、情報提供しました。また、「お客様の声に基づく改善事例」は、

四半期ごとに具体的な事例をホームページに掲載しました。

4 各種調査の実施

平成28年度の計画

○お客様へのサービスに対する評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」などを実施し、その結果をサービス向上の取り組みに活用することとしていました。

平成28年度の取り組み状況

- ◆全国の年金事務所および街角の年金相談センターを対象に「お客様満足度アンケート調査」を、平成29年1月および平成29年2月～平成29年3月の年2回実施しました。

「満足」「ほぼ満足」の合計が91.6%（前年度86.6%）と、前年度に比べ5ポイントの増加となっており、おおむねご満足いただいている状況です。

- ◆覆面調査^(※1)については、平成29年3月に、従来の接遇を中心とした調査内容のほか、「障害年金」の請求と「支給資格期間の短縮」を題材に、職員のスキルなどに関する調査を実施しました。

(※1) 調査員が、調査員であることを明かさずにお客様として訪問し、調査項目にそって調査を行うものです。

お客様満足度アンケート結果

来訪された際の全体の満足度 (%)

	平成27年度	平成28年度
満足	56.8	64.9
ほぼ満足	29.8	26.7
普通	10.9	7.4
やや不満	1.7	0.7
不満	0.8	0.3

5 わかりやすいお客様向け文書の作成

平成28年度の計画

○一般の方および文書デザイナーが参画した「お客様向け文書モニター会議」などを活用して、よりわかりやすい文書となるよう、お客様向け文書の作成・改善に努めることとしていました。

平成28年度の取り組み状況

- ◆「お客様向け文書モニター会議」を従来の文書に加えて、スマートフォンのアプリやホームページも対象として、11回開催し、19件のお客様向け文書を審査し、改善しました。

6 ホームページの活用

平成28年度の計画

○お客様がわかりやすく利用しやすいホームページとするため、安全性に十分配慮したうえで、お客様が必要な情報を容易に最短でアクセスできるよう、改善や充実に取り組むこととしていました。

平成28年度の取り組み状況

- ◆障害のある方がホームページに必要な情報をスムーズにご利用いただけるよう、ホームページのバリアフリー化の視点から改善を図ることとし、障害のある方または障害のある方と身近に接している方からご意見をいただいたうえで、一部改善しました。今後、可能なものから順次改善していきます。

日本年金機構ホームページ

〈平成29年7月にトップページのデザインを改善しました〉

- 中央上部のバナーデザインを一新し、「障害のある方」向けの情報をまとめたページを新設。
- ページ左右のバナーを見直し、必要な情報にアクセスしやすくなるよう整理。

The screenshot shows the homepage of the Japan Pension Service with several callouts pointing to specific areas:

- 対象者別、目的別のナビゲーション:** Points to the top navigation menu with categories like '年金に加入している方' (Those who have joined pension), '年金を申請している方' (Those applying for pension), and '年金を受給している方' (Those receiving pension).
- 手続きや制度についてスムーズに調べることができるナビゲーション:** Points to the 'お金のこと調べる' (Check money-related info) section.
- お客様向け通知書やパンフレットを掲載:** Points to the 'お知らせ' (Notice) section.
- お客様の声を反映させる取り組みについてのご紹介:** Points to the 'ご意見・ご要望' (Opinion/Request) section.
- 各種ご意見などの窓口についてのご案内:** Points to the 'お問い合わせ' (Inquiry) section.
- 自分の年金加入記録が簡単に確認できるサービス「ねんきんネット」:** Points to the 'ねんきんネット' (Nenkin Net) service.
- 年金記録問題の取り組み状況のご報告:** Points to the '年金記録問題' (Pension Record Issue) section.
- 年金相談の予約についてのご案内:** Points to the '年金相談の予約' (Pension Consultation Appointment) section.
- 日本年金機構におけるマイナンバーへの対応についてのご案内:** Points to the 'マイナンバーへの対応' (Response to My Number) section.
- 年金についてともに考え、理解を深めるための各種情報を掲載:** Points to the '年金について' (About Pension) section.
- 全国の適用事業所を検索することができるシステム:** Points to the '事業所検索システム' (Business Search System).

はじめに
国民から信頼され、
評価される組織を作り上げるために

日本年金機構の重点課題

平成28年度の取り組み

日本年金機構について

その他

日本年金機構について

1 組織の概要

日本年金機構についてご紹介します。

1) 理念

政府管掌年金が国民の共同連帯の理念に基づき国民の信頼を基礎として常に安定的に実施されるべきものであることにかんがみ、政府管掌年金事業に対する国民の意見を反映しつつ、提供するサービスの質の向上を図るとともに、業務運営の効率化並びに業務運営における公正性及び透明性の確保に努める。



日本年金機構本部

2) シンボルマーク

日本国民の公的年金を運営する組織であることを、「日の丸」の上に「年」の一文字をシンボライズすることで表現。

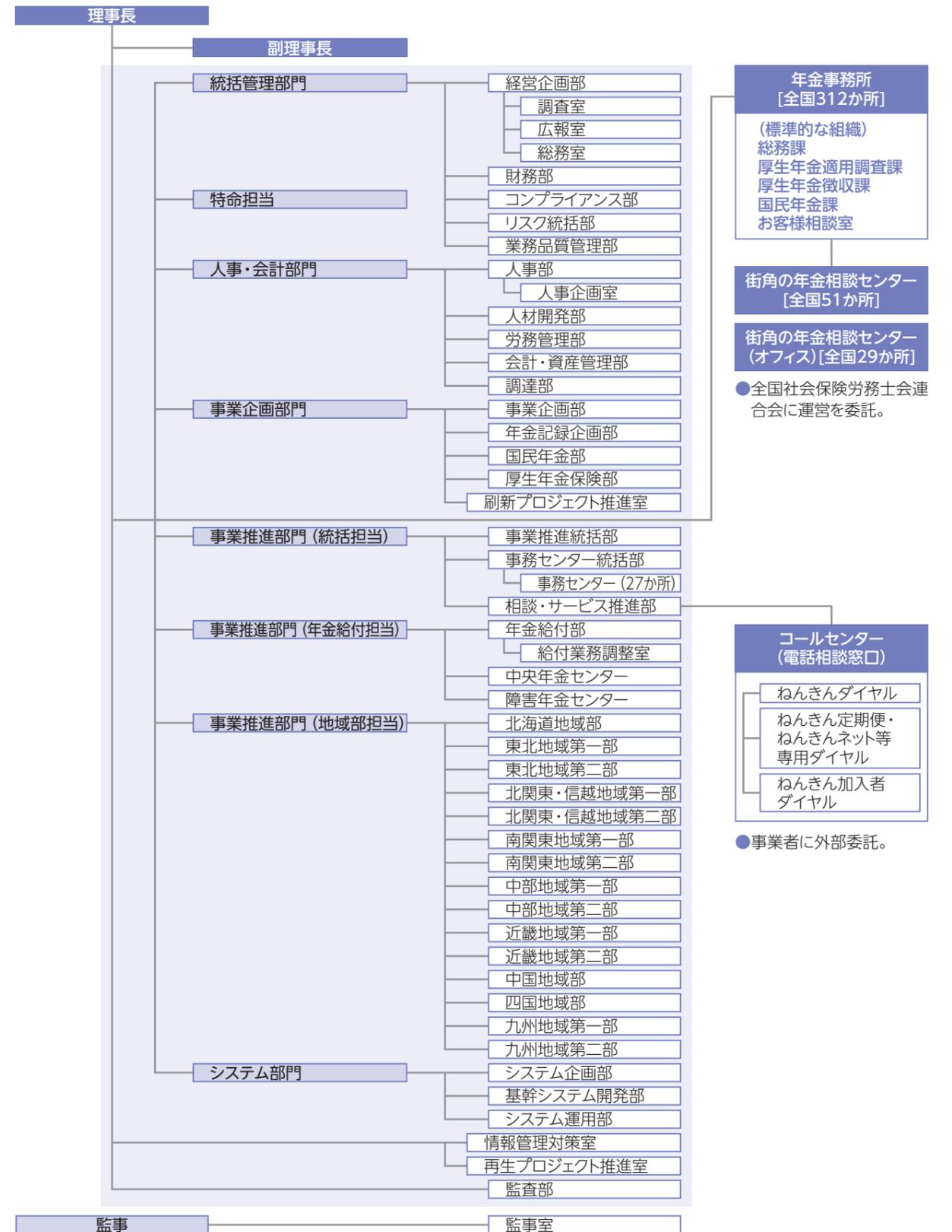


日本年金機構のシンボルマーク
(平成21年6月25日決定)

3) 基本情報

名称	日本年金機構 (にっぽん ねんきん きこう) (Japan Pension Service)
本部所在地	〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3丁目5番24号
電話番号 (代表)	03-5344-1100
組織	非公務員型の公法人 (特殊法人) 本部、年金事務所 (312か所)
設立年月日	平成22年1月1日 ◎同時に社会保険庁を廃止
理事長	水島 藤一郎 (みずしま とういちろう)
職員数	正規・准職員約11,000人 (平成29年4月1日時点) ◎上記のほか、特定の業務に従事するアソシエイト職員、特定業務 (契約) 職員および補助的な業務に従事するアシスタント (契約) 職員を配置。
業務内容	国 (厚生労働大臣) から委任・委託を受け、公的年金の一連の運営業務 (適用・徴収・記録管理・相談・決定・給付など) を担う。

2 組織の体制 (平成29年10月時点)



3 役員紹介 (平成29年8月時点)

常勤の役員として、理事長をはじめ、4人の民間出身者を起用しています。

 <p>理事長 水島 藤一郎 みずしま とういちろう</p> <p>主な経歴 株式会社三井住友銀行 副頭取/独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構 理事長</p>	 <p>副理事長 清水 美智夫 しみず みちお</p> <p>主な経歴 厚生労働省 社会・援護局長/国立病院機構副理事長/東京医療保健大学 東が丘・立川看護学部 特任教授</p>	 <p>理事 人事・会計部門担当 木谷 豊 きだに ゆたか</p> <p>主な経歴 旧社会保険庁 福島社会保険事務局長/日本年金機構 研修部長/日本年金機構 人事管理部長</p>
 <p>理事 事業企画部門担当 日原 知己 ひはら ともみ</p> <p>主な経歴 厚生労働省 年金局国際年金課長/復興庁 統括官付参事官/厚生労働省 老健局総務課長/(役員出向)</p>	 <p>理事 事業推進部門(統括担当) 担当 深田 修 ふかだ おさむ</p> <p>主な経歴 厚生労働省 医政局総務課長/内閣官房内閣審議官・新型インフルエンザ等対策室長/国立長寿医療研究センター企画戦略室長/日本年金機構 理事(事業管理部門担当)/(役員出向)</p>	 <p>理事 事業推進部門(年金給付担当) 担当 大澤 範恭 おおさわ のりやす</p> <p>主な経歴 厚生労働省 老健局総務課長/日本年金機構 中部ブロック本部長/日本年金機構 理事(南関東ブロック本部担当/年金給付業務部門担当/事業推進部門(東日本担当) 担当)/(役員出向)</p>
 <p>理事 事業推進部門(地域部担当) 担当 福原 元 ふくはら げん</p> <p>主な経歴 株式会社伊勢丹 営業本部部長/日本年金機構 監査部長/日本年金機構 理事(特命担当/近畿ブロック本部担当/事業推進部門(西日本担当) 担当)</p>	 <p>理事 システム部門担当 久島 広幸 ひさしま ひろゆき</p> <p>主な経歴 IJ-II 取締役/株式会社IJイノベーションインスティテュート 代表取締役社長</p>	 <p>理事 特命担当 下山 恵子 しもやま けいこ</p> <p>主な経歴 日本年金機構 横浜中年金事務所長/日本年金機構 南関東ブロック本部 相談・給付支援部長</p>
 <p>理事(非常勤) 明石 洋一 あかし しょういち</p> <p>主な経歴 日本鉄道労働組合連合会 会長/東京ステーション開発株式会社 代表取締役社長</p>	 <p>理事(非常勤) 大宅 映子 おおや えいこ</p> <p>主な経歴 株式会社大宅映子事務所 代表取締役(現職)/公益財団法人大宅社一文庫 理事長(現職)/西武ホールディングス株式会社 取締役(社外)(現職)</p>	 <p>理事(非常勤) 小幡 尚孝 おぼた なおたか</p> <p>主な経歴 株式会社東京三菱銀行 副頭取/三菱UFJリース株式会社 取締役社長(代表取締役)/三菱UFJリース株式会社 相談役(現職)/近鉄グループホールディングス株式会社 取締役(社外)</p>
 <p>理事(非常勤) 川端 和治 かわはた よしはる</p> <p>主な経歴 弁護士(霞ヶ関総合法律事務所)(現職)/日本弁護士連合会 副会長、第二東京弁護士会 会長/NKSJホールディングス株式会社 取締役、指名・報酬委員会委員長</p>	 <p>監事 村田 恒子 むらた つねこ</p> <p>主な経歴 パナソニック株式会社 ホームアプライアンス社 法務・CSR部長/文部科学省 生涯学習政策局生涯学習官(出向)/パナソニック株式会社 リーガル本部理事/日本年金機構 理事(特命担当/近畿ブロック本部担当)</p>	 <p>監事(非常勤) 矢内 訓光 やない のりみつ</p> <p>主な経歴 新日本有限責任監査法人 マルチナショナルクライアント部 部門長/新日本有限責任監査法人 第三監査事業部 副事業部長/日本ユニシス株式会社 監査役(非常勤)(現職)</p>

4 平成28年度 財務関連データ

1) 財務の状況

●単位:億円 ●端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

① 損益の状況

損益計算書の要約

(平成28年4月1日～平成29年3月31日)

科目	金額
経常費用	2,620
業務経費	2,358
職員人件費	869
その他人件費	268
通信費	227
業務委託費	681
その他	312
一般管理費	260
職員人件費	133
業務委託費	21
土地建物借料	6
修繕費	6
その他	94
財務費用	2
経常収益	2,751
運営費交付金	2,676
その他	75
経常収益-経常費用	131

② 経常費用のセグメント別内訳

(平成28年4月1日～平成29年3月31日)

科目	金額	内訳	
		保険料財源	国庫財源
経常費用	2,620	1,484	1,136
業務経費	2,358	1,482	875
保険事業	693	693	-
オンラインシステム事業	414	414	-
年金相談等事業	376	376	-
年金記録問題対策事業	6	-	6
職員人件費	869	-	869
一般管理費	260	-	260
職員人件費	135	-	135
内部管理事務経費	125	-	125
財務費用	2	2	0

③ 資産・負債の状況

貸借対照表の要約

(平成29年3月31日時点)

資産の部	金額
現金及び預金	443
保管納付受託証券	84
有形固定資産	1,112
その他	244
資産合計	1,883
負債の部	金額
未払金	214
保険料等預り金	46
保険料等預り	84
保管納付受託証券	84
その他	418
負債合計	763
資本金(政府出資金)	1,015
資本剰余金	△113
利益剰余金	219
純資産合計	1,121
負債及び純資産合計	1,883

- 財務の状況は「財務諸表」として、日本年金機構ホームページに公表しています。
- 日本年金機構は利益の獲得を目的としない法人であり、民間企業のような営業収益はなく、日本年金機構の経常収益は国から受け入れる交付金が主なものとなっています。

2) 予算・決算の概要

●単位:億円 ●端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

収入の内訳

(平成28年4月1日～平成29年3月31日)

	予算額	決算額	差引増減額
運営費交付金	2,709	2,709	-
運営費交付金	1,129	1,129	-
事業運営費交付金	1,580	1,580	-
年金生活者支援給付金支給準備	24	-	△24
事務取扱交付金	-	-	-
その他の収入	3	4	1
合計	2,736	2,713	△23

支出の内訳

(平成28年4月1日～平成29年3月31日)

	予算額	決算額	差引増減額
保険事業経費	742	700	△43
オンラインシステム経費	420	383	△37
年金相談等経費	418	372	△46
一般管理費	1,132	1,121	△11
年金生活者支援給付金支給準備	24	-	△24
事務費	-	-	-
合計	2,736	2,576	△161

- 予算・決算は「決算報告書」として、日本年金機構ホームページに公表しています。
- 差引増減額は、決算額から予算額を引いた金額を記載しています。

5 役員の報酬および職員の給与

1 役員の報酬

役職・氏名	平成28年度における報酬等の総額
理事長 水島 藤一郎	1,856万円
副理事長 清水 美智夫	1,550万円
理事 木谷 豊	1,557万円
理事 宮本 真司	1,538万円
理事 深田 修	1,555万円
理事 大澤 範恭	1,536万円
理事 福原 元	1,555万円
理事 久島 広幸	1,525万円
理事 下山 恵子	1,419万円
理事(非常勤) 明石 洋一	35万円
理事(非常勤) 大宅 映子	34万円
理事(非常勤) 小幡 尚孝	27万円
理事(非常勤) 川端 和治	39万円
監事 村田 恒子	1,323万円
監事(非常勤) 矢内 訓光	316万円

- 報酬等の総額には、報酬(給与)・その他を含みます。
- 役員報酬は日本年金機構役員報酬規程に基づき決められています。

参考 役員が将来に受け取る年金の見込額は、一定の仮定により試算したところ、理事長(民間出身)は約302万円(年額)、副理事長(厚生労働省出身)は約268万円(年額)となっています。

2 役員の退職手当(平成28年度中の支給分)

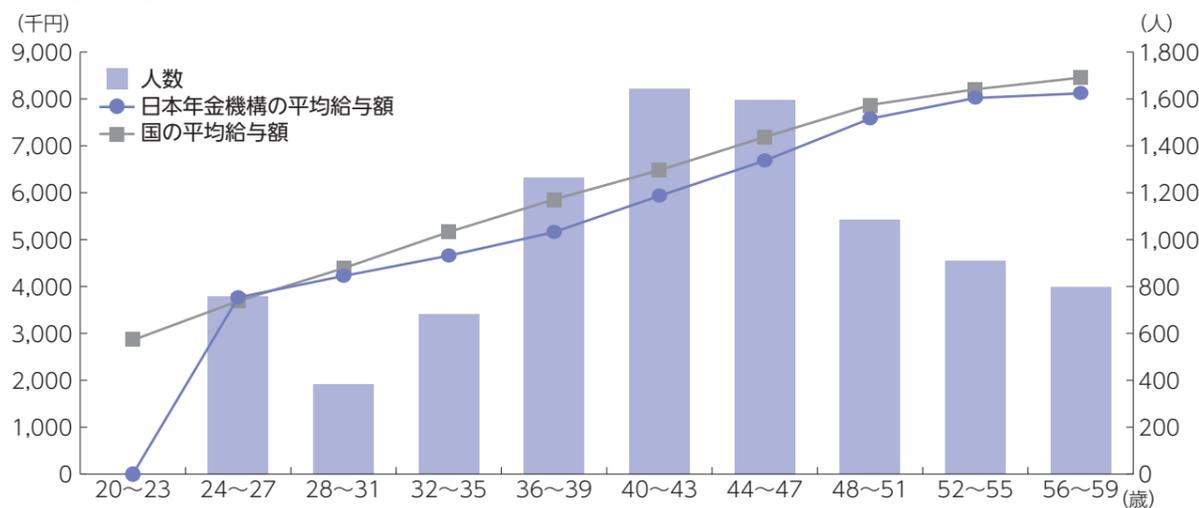
役職・氏名	退職年月日	退職手当額
理事 芦田 豊	平成27年 3月31日	179万円
副理事長 薄井 康紀	平成27年12月31日	187万円
理事 徳武 康雄	平成27年12月31日	159万円
監事 寺沢 徹	平成27年12月31日	154万円

3 職員の給与

区分	平均年齢	年間給与総額(平均)
正規職員	43.2歳	640万円
准職員	45.9歳	447万円

- 年間給与総額には、賞与・その他を含みます。

年間給与の世代別分布状況(平均年間給与/支給人数)



4 退職手当の平均支給額

退職手当額	2,007万円
-------	---------

- 平成28年度に日本年金機構が支給した退職手当の平均額(勤続20年以上)です。

6 平成28年度 業務関連データ

次のデータでは基本的に、被用者年金一元化により新たに厚生年金保険の運用対象となった、国家公務員共済組合、地方公務員共済組合、日本私立学校振興・共済事業団の情報は含みません。

1) 被保険者と事業所の加入状況(平成28年度末時点)

1 厚生年金保険・船員保険

厚生年金保険	被保険者数	3,816万5,366人
	適用事業所数	210万4,972か所
船員保険	被保険者数	5万2,210人
	適用事業所数(船舶所有者)	4,373か所

2 全国健康保険協会管掌健康保険(※1)

加入者数	被保険者数	2,242万8,161人
	被扶養者数	1,564万3,044人
適用事業所数	199万4,022か所	

(※1)健康保険組合に加入していない事業所の従業員を対象とした健康保険は、全国健康保険協会管掌健康保険(協会けんぽ)といい、全国健康保険協会が運営しています。

3 国民年金

第1号被保険者数(※2)	1,575万4,065人
第3号被保険者数	888万9,689人

- (※2)任意加入被保険者を含みます。

2) 保険料の収納状況(平成28年度末時点)

1 厚生年金保険

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率
29兆7,991億5,580万円	29兆4,753億7,658万円	285億2,497万円	2,952億5,426万円	98.91%

2 船員保険

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率
373億3,373万円	355億4,142万円	2億2,215万円	15億7,016万円	95.20%

3 全国健康保険協会管掌健康保険

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率
9兆3,067億9,715万円	9兆1,211億2,041万円	163億2,802万円	1,693億4,871万円	98.00%

4 国民年金

現年度分(平成28年度分)			過年度分	
納付月数	納付対象月数	納付率	最終納付率(平成26年度分)	納付率(平成27年度分)
7,835万月	12,046万月	65.0%	72.2%	69.9%

- 国民年金保険料の納付期限は、納める保険料の月の翌月末です。現年度分の保険料納付状況は、平成28年4月～平成29年3月分までの納付状況を平成29年4月末時点のみです。
- 過年度分の納付率(平成26年度、平成27年度)については、平成26年度分と平成27年度分の保険料の平成29年4月末時点の納付率です。なお、平成26年度分の納付率は最終納付率になります。

3) 年金の受給と支払いの状況

1 厚生年金と国民年金の受給者数(平成28年度末時点)

厚生年金受給者			
老齢給付	障害給付	遺族給付	
A 1,496万3,551人	B 1,330万2,349人	41万8,509人	540万9,414人
国民年金受給者			
老齢給付	障害給付	遺族給付	
3,186万4,244人	189万2,508人	10万783人	

- 「厚生年金受給者」とは、旧法と新法厚生年金の受給者の合計です。
- 「老齢給付」(厚生年金受給者)は、Aが被保険者期間が20年以上または中高年齢特例が適用されている方(ただし、昭和27年4月2日以降生まれの方については、段階的に21～25年に引き上げられており、その期間を満たす方)、BがA以外の方です。
- 「国民年金受給者」とは、旧法拠出制国民年金と新法基礎年金の受給者の合計です。
- 上記のほかに、平成28年度末時点で、276人の方が老齢福祉年金を受給しています。

2 厚生年金、国民年金の支払い件数と金額

件数	金額
4億2,373万件	45兆4,048億円

平成28年度の取り組み実績 (主な業務実績指標)

日本年金機構では、平成26年2月に厚生労働大臣が定めた第2期中期目標（平成26年4月1日から平成31年3月31日までの5年間の目標、平成28年2月に一部変更）の達成に向けて、中期計画と年度計画を定め推進しています。業務実績の評価は、日本年金機構法に基づき、事業年度ごと、中期目標期間ごとに厚生労働大臣から評価を受けることになっています。

平成28年度の個々の取り組みについて、主な業務実績指標を取り上げるとともに、厚生労働大臣の評価について説明します。

(注)「日本年金機構の平成28年度の業務実績の評価結果」については、厚生労働省のホームページに掲載されています。

項目	業務実績指標						厚生労働大臣による個別評価					主な評価の理由
	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
国民年金収納	国民年金保険料 現年度納付率	59.0%	60.9%	63.1%	63.4%	65.0%	B	A	A	A	A	<p>平成28年度予算執行額^(※2):約357億円 (適用関係約102.4億円含む)</p> <p>●『平成26年度分保険料の最終納付率は、平成26年度の現年度納付率から+9.1ポイントと目標を上回り、昨年度に引き続き最終納付率70%以上を達成している。』</p>
	国民年金保険料 最終納付率 ^(※1)	平成22年度分 保険料 64.5% (+5.2ポイント)	平成23年度分 保険料 65.1% (+6.4ポイント)	平成24年度分 保険料 67.8% (+8.8ポイント)	平成25年度分 保険料 70.1% (+9.2ポイント)	平成26年度分 保険料 72.2% (+9.1ポイント)						
厚生年金保険適用	加入対策を 講じた結果、 加入した 事業所数	8,322事業所	19,099事業所	39,704事業所	92,550事業所	115,105事業所	A	A	B	A	A	<p>平成28年度予算執行額:約219.9億円</p> <p>●『平成28年度行動計画において、前年度実績を大幅に上回る目標を設定し、加入指導回数の増加、国税源泉徴収義務者情報、法人登記情報、雇用保険適用事業所情報の活用などの取組を行った結果、目標の9.3万事業所を上回る11.5万事業所の新規適用を達成している。』</p>
厚生年金保険徴収	厚生年金保険 口座振替実施率	83.0%	83.3%	83.1%	83.2%	83.0%	A	B	A	A	A	<p>平成28年度予算執行額:約30.7億円</p> <p>●『加入指導による適用事業所が大幅に増えているにも関わらず、早期の納付督促、適正な滞納処分を実施した結果、厚生年金の保険料収納率は98.9%（前年度98.8%）、健康保険の保険料収納率は98.0%（前年度97.8%）と、それぞれ前年度を上回る水準となり、年度計画を達成している。』</p>
	厚生年金保険 保険料収納率	98.1%	98.4%	98.6%	98.8%	98.9%						
年金給付	サービス スタンダード ^(※3) (年金のお支払い 期間の目標)	老齢厚生年金 97.5%	老齢厚生年金 96.8%	老齢厚生年金 97.4%	老齢厚生年金 94.1%	老齢厚生年金 95.9%	C	C	B	B	B	<p>平成28年度予算執行額:約92.0億円</p> <p>●『迅速な決定に取り組んだ結果、サービススタンダードの達成率は、すべての年金種別について、目標である90%以上を達成している。』</p>
		障害厚生年金 59.3%	障害厚生年金 93.2%	障害厚生年金 84.8%	障害厚生年金 90.1%	障害厚生年金 91.7%						
年金記録問題	未統合記録の 説明状況	統合済みの 記録	1,704万件 (平成25年3月時点)	1,771万件 (平成26年3月時点)	1,827万件 (平成27年3月時点)	1,866万件 (平成28年3月時点)	1,897万件 (平成29年3月時点)	B	B	B	B	<p>●『未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便や年金請求書等を活用して、年金記録にもれや誤りがなく確認するよう呼びかけている。』</p> <p>●『上記の取組により、未解明記録が35万件減少したが、依然として未解明記録が1,951万件残っており、今後も積極的に取組を進められたい。』</p>
		今後、 さらに解明を 進める記録	958万件 (平成25年3月時点)	921万件 (平成26年3月時点)	911万件 (平成27年3月時点)	896万件 (平成28年3月時点)	885万件 (平成29年3月時点)					

(※1) 国民年金の保険料は2年さかのぼって納付できるので、当年度保険料の最終的な納付率は2年後に確定します。()内は現年度納付率からの伸び幅です。
 (※2) 予算執行額は一定の前提で整理したものであり、正規・准職員の人件費は含んでいません。
 (※3) 迅速で正確な年金給付の実施のため、年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書がお客様に届くまでの標準的な所要日数を、サービススタンダードとして設定しています。ここの老齢厚生年金は加入状況の再確認を要する場合であり、2か月以内、障害厚生年金は3か月半以内を設定しています。

[厚生労働大臣による個別評価の評語]
 S: 年度計画を大幅に上回っている。
 A: 年度計画を上回っている。
 B: 年度計画をおおむね達成している。
 C: 年度計画をやや下回っている。
 D: 年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

はじめに
 国民から信頼され、
 評価される組織を作り上げるために
 日本年金機構の重点課題
 平成28年度の取り組み
 日本年金機構について
 その他

項目	業務実績指標					厚生労働大臣による個別評価					主な評価の理由	
	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度		
年金相談 年金相談の待ち時間	1か月の平均待ち時間が1時間以上の年金事務所数	月平均0か所	月平均0か所	月平均0か所	月平均0か所	月平均0か所					<p>平成28年度予算執行額:約372.0億円</p> <ul style="list-style-type: none"> 『予約相談実施要領を策定し、全ての年金事務所において、全日・全時間帯で予約相談を実施したことにより、待ち時間が減少し、また、事前準備や内容に応じた担当者の配置を行うことにより、サービス向上が図られている。』 『年金事務所窓口の待ち時間について、平均待ち時間が1時間以上となった事務所はなく、目標を達成している。また、30分以上1時間未満の事務所数も、27年度に比べ大幅に減少している。』 『コールセンターの応答率については、中期計画で定めた70%以上という目標を達成しているが、更なる応答率の向上策として、電話の混雑時期におけるナビダイヤルのガイダンス見直し、通知書の分散送付など、年度計画に基づく取組が実施されている。』 	
	1か月の平均待ち時間が30分以上1時間未満の年金事務所数	月平均12か所	月平均3か所	月平均5か所	月平均2か所	月平均1か所	A	A	B	B		B
	ねんきんダイヤル(一般) 応答率	78.7%	84.9%	83.7%	77.9%	81.6%						
お客様の声を反映させる取り組み	指標はなし										<ul style="list-style-type: none"> 『各年金事務所に「ご意見箱」を設置するとともに、ホームページ上に「日本年金機構へのご意見、ご要望コーナー」を設けてお客様の声を積極的に収集し、それらのサービス改善・業務改善への反映を図った結果、48件のサービス改善・業務改善が実施されている。』 『お客様向け文書モニター会議や、お客様向け文書審査チームを定期的に開催して、より分かりやすい文書となるよう努めている。』 	
内部統制システムの有効性確保	指標はなし										<ul style="list-style-type: none"> 『常勤役員会を設置し、経営上重要な案件内容等の共有、組織経営に関する合意の迅速化が図られている。また、本部組織の再編やブロック本部の本部への統合により、現場と本部が直結される形となった。』 『しかしながら、会計検査院から「専用PCのハードディスクに保存されている年金個人情報の有無等」の調査報告を求められ際に、担当責任者から適時適切に役員に報告されず、情報共有が行われなかった事案等が発生しており、引き続き、内部統制の在り方について、更なる見直しに取り組まれない。』 『ブロック本部の本部への統合により、本部の現場力強化が図られるとともに、現場を重視した人的資源の再配分が行われ、現場の体制強化も図られている。』 『全国を15地域に分け、それぞれを担当する地域部を本部内に設置するとともに、各地域を担当する15名の事業推進役(地域マネージャー)を配置することにより、横断的かつ一元的な年金事務所等の管理体制及び現場と本部間の情報共有体制の確立が図られている。』 『コンプライアンス意識を徹底させるため、各種研修の内容を充実させるとともに、本部からLANシステム等を活用した情報発信を行うことで浸透・定着を図っている。』 『業務手順の地域差、不統一を排除するため、現場職員への意見照会を実施した上で、地域独自の業務手順を廃止又は標準化した統一業務マニュアルを作成した。』 『監査の評価が低かった拠点にフォローアップ監査を実施する等、監査機能の強化を図っている。』 	
情報公開の推進	指標はなし										<ul style="list-style-type: none"> 『情報開示規程に基づき、事務処理誤りの公表等、必要な情報公開を適時適切に実施している。』 『地域マネージャーは、現場におけるルール徹底や本部情報の伝達について積極的に活動しており、特に、28年度では、情報セキュリティのルールの現場への浸透に重要な役割を果たしている。』 『地域マネージャーは、現場で収集した意見等を本部の幹部等に直接報告し、問題意識の共有・業務改善の促進につなげている。』 	
個人情報の保護	指標はなし										<ul style="list-style-type: none"> 『(元) 職員による年金個人情報の不正な閲覧・持ち出し等の事案が依然として発生していることから、技術面だけでなく業務運営面等も含め、お客様の個人情報を確実に保護するための取組を徹底されたい。』 『情報管理対策本部については、業務改善計画等に係る機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認等を行ってきたほか、外部の機関による監査等で明らかになった課題に対応するため機動的に開催され、対応策の進捗管理を行っている。』 『入札参加の際に、事前に情報セキュリティの管理体制に関する書類を提出させるなど、情報セキュリティに関する委託要件を厳格にしている。』 	

数字で見る年金

公的年金制度の規模や役割の大きさを示す
主な数字をご紹介します。

公的年金加入者
(平成28年度末) **6,728**万人

国民年金、厚生年金保険の公的年金に加入している方の数です。日本の人口の約半分に相当します。

公的年金加入者全体で、保険料を納付している方の割合
(平成28年度末)

約**97**%

国民年金保険料の最終納付率は72.2% (自営業の方など第1号被保険者の方が納付すべき月数に対し、納付した月数の割合) でしたが、公的年金加入者全体で見ると、約97%の方が保険料を納付しています。

公的年金加入者 6,728 万人		
第1号被保険者 (自営業の方など) 1,575万人 ^(※1)	第2号被保険者 (会社員、公務員の方など) 4,264万人 ^(※3)	第3号被保険者 (第2号被保険者に扶養されている配偶者の方) 889万人
保険料を納付している方(保険料を免除または猶予されている方を含みます) 約97%		

未納の方^(※2)
約3%

(※1) 任意加入被保険者(21万人)を含みます。
(※2) 24か月(平成27年4月～平成29年3月)の保険料が未納となっている方のことをいいます。
(※3) 公務員の方などの被保険者数は平成27年度末。



年金受給権者
(平成27年度末) **4,025**万人

国民の約3割の方が公的年金(老齢年金、障害年金、遺族年金)の受給権者^(※4)です。

(※4)ここでは、重複のない公的年金の実受給権者のことをいいます。

保険料収入(平成27年度)
33兆8,065億円

国民年金、厚生年金保険で納められた保険料を合計した金額です。厚生年金保険では、事業主も保険料の1/2を負担しています。

国庫負担分・年金積立金の
運用収入などをプラス

年金支給額(平成27年度)
50兆6,592億円

年金支給額は、日本の名目GDP^(※5)の約1割となっています。

(※5)その年に生産されたモノやサービスの合計額を、市場の価格で算出したものをいいます(GDPとは国内総生産のことです)。

年金についてのお問い合わせ先

いつでも、お気軽にお電話ください。
全国一律の電話番号で受け付けています。

年金についての一般的なお問い合わせ・年金事務所などで行う年金相談の予約

ねんきんダイヤル

0570-05-1165 050で始まる電話でおかけになる場合は
Tel.03-6700-1165

受付時間 月曜日(月曜日が休日の場合は、週初の開所日) / 8:30~19:00
火~金曜日 / 8:30~17:15 第2土曜日 / 9:30~16:00
●日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日~1月3日はご利用いただけません。

「ねんきん定期便」「ねんきんネット」についてのお問い合わせ

ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル

0570-058-555 050で始まる電話でおかけになる場合は
Tel.03-6700-1144

受付時間 月~金曜日 / 9:00~19:00 第2土曜日 / 9:00~17:00
●日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日~1月3日はご利用いただけません。

国民年金の加入についての一般的なお問い合わせ

ねんきん加入者ダイヤル

0570-003-004 050で始まる電話でおかけになる場合は
Tel.03-6630-2525

受付時間 月~金曜日 / 8:30~19:00 第2土曜日 / 9:00~17:00
●日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日~1月3日はご利用いただけません。

ご相談の窓口は、全国にございます。

年金についてのご相談は、年金事務所および街角の年金相談センター(オフィスを含む)でお受けしています。年金の予約相談を実施していますのでご利用ください。

受付時間 月~金曜日 / 8:30~17:15 第2土曜日 / 9:30~16:00
時間延長(週初の開所日) / 17:15~19:00

- 一部の街角の年金相談センター(オフィスを含む)では、「時間延長」「週末相談」は実施しておりません。
- 日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日~1月3日はご利用いただけません。
- 最寄りの年金事務所、街角の年金相談センターの所在地は、日本年金機構ホームページでご確認いただけます。

あなたの年金 簡単便利な **ねんきんネット**で!

- 24時間いつでもどこでも、パソコンやスマートフォンで、最新の年金加入記録を確認できます。
- 国民年金を納めた後、納付月数が増えたことを確認してみませんか?
- 会社にお勤めの場合、厚生年金の加入期間を確認してみませんか?
- さまざまな条件に応じた年金見込額を試算できます。
- 「このまま働き続けた場合」や「転職、退職した場合」など、さまざまな条件で年金見込額を確認してみませんか?
- 振込通知書や源泉徴収票などの年金の支払いに関する通知書を確認できます。



詳しくは **WEB**で! http://www.nenkin.go.jp/n_net/

ねんきんネット **検索**

スマートフォンでのご利用登録は、こちら

